

**LAMPIRAN 1 KUESIONER**  
**PENELITIAN**

## Lampiran 1. Kuesioner

### SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth  
Calon Responden  
Di tempat

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Arjun Syafaat

NIM : 30401411337

Prodi : Ekonomi / Manajemen

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)

Bermaksud ingin melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH BRAND IMAGES, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH**" (Studi Pada Pengguna Handphone Samsung Di Semarang).

Penelitian ini tidak akan merugikan bagi calon responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Arjun Syafaat

**BAGIAN I (Identitas Responden)**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
  - a) Laki-laki
  - b) Perempuan
3. Usia
  - a) 17-20 tahun
  - b) 20– 25 tahun
  - c) 26 – 35 tahun
  - d) 36 – 45 tahun
  - e) >45 tahun
4. Pendidikan Terakhir
  - a) SLTA/ sederajat
  - b) Sarjana
  - c) Pascasarjana
5. Berapa kali membeli produk Smartphone Merek Samsung?
  - a) 1
  - b) > 2

## BAGIAN II (Pertanyaan Penelitian)

Petunjuk Pengisian, Berilah respon terhadap pernyataan dalam tabel dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan persepsi saudara/i mengenai pernyataan tersebut. Skala respon adalah sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### Brand Image (X1)

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut Saya Smarthphone Merek Samsung Merupakan Merek Yang Sangat Terkenal					
2	Menurut Saya Smarthphone Merek Samsung Merupakan Merek Yang Mempunyai Reputasi Baik					
3	Samsung Merupakan Merek Yang Saya Jadikan Acuan Dalam Membeli Smarthphone					
4	Menurut Saya Merek Samsung Merupakan Merek Yang Banyak Diminati Oleh Konsumen					

### Pertanyaan Terbuka

**Menurut Anda Smartphone Merek Samsung Itu Terkenal Karena Apa?**

**Jawab :**

.....  
 .....

**Kualitas Pelayanan (X2)**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Mempunyai Banyak Toko Yang Representatif					
2	Menurut Saya Smartphone Samsung Mampu Membuktikan Janji Terhadap Konsumen (Misalnya : Mempunyai Batrai Yang Awet, Mempunyai Kamera Yang Baik, dll)					
3	Menurut Saya Smartphone Samsung Cepat Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan					
4	Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Dalam Mengeklaim Garansi Sangat Mudah					
5	Menurut Saya Smartphone Merek Samsung Mempunyai Pelayanan Yang Sangat Ramah					

**Pertanyaan Terbuka**

**Menurut Anda Bagaimana Kualitas Pelayan Smartphone Merek Samsung Yang Sudah Di Berikan?**

**Jawab :**

.....  
 .....

**Kepuasan Pelanggan (Y1)**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Samsung Merupakan Produk Yang Dapat Memenuhi Kebutuhan Dan Harapan Saya					
2	Saya Sering Menggunakan Produk Merek Samsung					
3	Saya Merasa Puas Ketika Menggunakan Produk Merek Samsung					
4	Saya Tidak Komplain Terhadap Produk Samsung					

**Pertanyaan Terbuka**

**Setelah Menggunakan Produk Smartphone Merek Samsung, Bagaimanakah Perasaan Anda? Jelaskan!**

**Jawab :**

.....  
 .....

**Word Of Mouth (Y2)**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya Sering Membicarakan Produk Merek Samsung Kepada Teman,Keluarga Dan Lainnya					
2	Saya Bersedia Mempromosikan Produk Merek Samsung Kepada Teman,Keluarga Dan Lainnya					
3	Saya Merekomendasikan Produk Merek Samsung Kepada Teman,Keluarga Dan Lainnya					
4	Saya Meyakinkan Teman, Keluarga Dan Pelanggan Lainnya Bahwa Samsung Merupakan Produk Yang Sangat Baik					

**Pertanyaan Terbuka**

**Apa Saja Perbincangan Yang Sering Anda Lakukan Tentang Smartphone Samsung?**

**Jawab :**

.....  
 .....

**LAMPIRAN 2 TABULASI DATA  
RESPONDEN**

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2
5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23
5	4	4	4	17	5	4	3	3	4	19
4	5	3	4	16	4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	22
4	4	5	4	17	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18
4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21
4	3	3	4	14	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	19	5	4	3	4	5	21
4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	18
4	3	4	3	14	4	4	3	5	4	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21
5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24
4	3	3	4	14	3	4	4	3	3	17
3	4	4	3	14	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	3	3	3	13	3	3	2	2	3	13
4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	18	5	4	4	4	5	22
3	4	3	3	13	4	3	4	3	4	18
5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	17
4	4	3	4	15	4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	13	3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	23
5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	14	4	4	3	3	4	18
3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	21
4	4	3	5	16	4	4	3	3	3	17



5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	18
4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16
5	4	5	4	18	4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	22
4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
4	3	4	3	14	3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	16	3	3	3	4	4	17
5	4	4	5	18	4	4	4	4	5	21
4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17
4	5	3	3	15	4	4	3	4	4	19
4	3	4	4	15	5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22
5	4	3	4	16	4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	23
4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	18
4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	23
4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	12	3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22
4	4	4	5	17	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	21
4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	18
4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17
4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17
5	4	4	4	17	5	5	4	4	5	23
4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17
4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	18
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19
5	4	4	4	17	4	4	3	3	5	19

4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16
4	3	5	3	15	3	3	2	2	3	13
4	5	4	4	17	4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	19	5	4	5	4	4	22
4	5	4	4	17	4	4	4	4	3	19
5	5	4	5	19	5	4	4	3	4	20
4	3	5	4	16	4	3	4	4	3	18
3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	16	5	4	4	4	3	20
4	3	4	4	15	3	3	3	3	4	16
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	19	5	4	3	5	5	22
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19
4	4	3	3	14	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1	y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	y2
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	4	3	4	15	4	4	5	4	17
4	4	5	3	16	3	4	4	4	15
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
3	3	4	3	13	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
4	5	4	3	16	3	3	4	4	14
3	3	4	4	14	3	3	3	3	12
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
3	4	4	3	14	3	2	3	3	11
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
5	4	4	4	17	4	4	5	4	17

3	4	4	3	14	3	3	4	4	14
4	3	4	4	15	4	4	4	3	15
4	5	5	4	18	4	4	5	5	18
5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	2	3	2	9	3	2	3	2	10
4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
4	3	4	4	15	4	3	4	3	14
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
3	5	4	3	15	3	4	3	3	13
4	4	3	4	15	4	3	5	4	16
5	4	5	3	17	5	4	5	4	18
4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
3	4	5	3	15	3	4	4	3	14
3	3	4	3	13	3	3	4	4	14
3	2	3	2	10	2	2	3	2	9
4	4	4	4	16	3	4	4	3	14
4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
4	5	3	4	16	3	5	4	3	15
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	5	5	4	18	5	4	5	4	18
3	4	4	3	14	4	3	4	3	14
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	3	15	4	3	5	4	16
4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18
3	4	4	3	14	3	3	4	4	14
4	5	4	4	17	4	4	4	3	15
4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
5	5	5	4	19	5	4	5	4	18
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
3	3	4	4	14	3	4	4	4	15

3	5	3	2	13	3	2	3	3	11
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	5	5	4	18
4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
5	4	4	4	17	4	4	5	4	17
3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
5	3	3	3	14	3	3	3	3	12
4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
5	4	3	4	16	5	5	5	4	19
3	4	5	3	15	4	4	4	4	16
5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
4	4	3	4	15	4	5	5	4	18
3	3	4	4	14	4	3	4	4	15
4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
4	4	4	3	15	4	3	4	3	14
3	3	4	3	13	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
4	4	5	4	17	5	4	5	5	19
3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
2	3	3	2	10	3	3	3	3	12
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	4	3	3	4	14
4	5	5	4	18	5	5	4	4	18
4	3	4	3	14	4	3	3	4	14
4	5	4	5	18	5	4	5	4	18
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
4	3	5	4	16	4	3	4	4	15
4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18
4	5	5	4	18	4	3	4	4	15

5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

# **LAMPIRAN 3 HASIL ANALISIS DATA**

## Uji Validitas

## Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Brand Image
x1.1	Pearson Correlation	1	.607**	.595**	.675**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.607**	1	.417**	.503**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.595**	.417**	1	.551**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.675**	.503**	.551**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Brand Image	Pearson Correlation	.870**	.776**	.796**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Kualitas Pelayana n
x2.1	Pearson Correlation	1	.554**	.521**	.515**	.611**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.554**	1	.427**	.627**	.543**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.521**	.427**	1	.510**	.423**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.515**	.627**	.510**	1	.472**	.797**
	Sig. (2-tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.611**	.543**	.423**	.472**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.810**	.796**	.746**	.797**	.775**	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).

### Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	Kepuasan Pelanggan
y1.1	Pearson Correlation	1	.469**	.439**	.674**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.2	Pearson Correlation	.469**	1	.415**	.488**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.3	Pearson Correlation	.439**	.415**	1	.441**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.4	Pearson Correlation	.674**	.488**	.441**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.824**	.766**	.722**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



		Correlations				
		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	Word Of Mouth
y2.1	Pearson Correlation	1	.586**	.673**	.631**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.2	Pearson Correlation	.586**	1	.620**	.571**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.3	Pearson Correlation	.673**	.620**	1	.679**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.4	Pearson Correlation	.631**	.571**	.679**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Word Of Mouth	Pearson Correlation	.854**	.822**	.873**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Uji Reliabilitas

X1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

X2

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	5

Y1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

Y2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	4

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Brand Image <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.694	.688	1.26096

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	350.358	2	175.179	110.174	.000 <sup>b</sup>
	Residual	154.232	97	1.590		
	Total	504.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

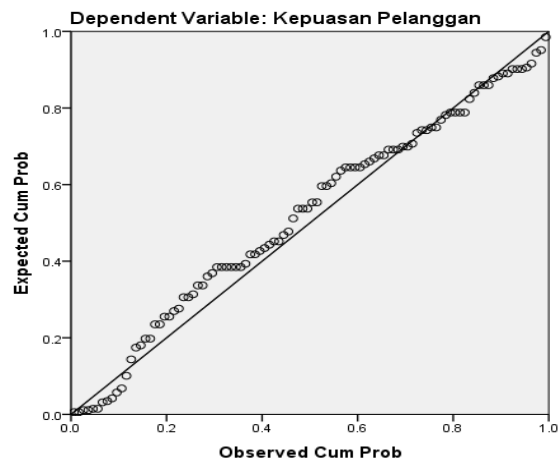
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Brand Image

Coefficients<sup>a</sup>

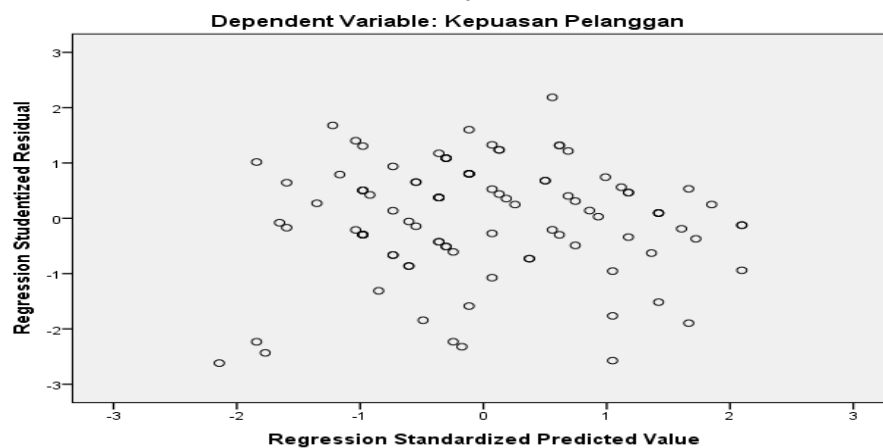
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.642	.999		1.644	.103
1 Brand Image	.351	.097	.332	3.631	.000
Kualitas Pelayanan	.460	.077	.545	5.957	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



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

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Brand Image	.376	2.660
	Kualitas Pelayanan	.376	2.660

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.956	.610	3.205	.002
1	Brand Image	-.027	.059	-.075	.645
	Kualitas Pelayanan	-.028	.047	-.097	.555

a. Dependent Variable: RESIDUAL1

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24815954
	Absolute	.083
Most Extreme Differences	Positive	.052
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.834
Asymp. Sig. (2-tailed)		.490

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 <sup>a</sup>	.784	.777	1.14822

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Word Of Mouth

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458.432	3	152.811	115.905	.000 <sup>b</sup>
	Residual	126.568	96	1.318		
	Total	585.000	99			

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

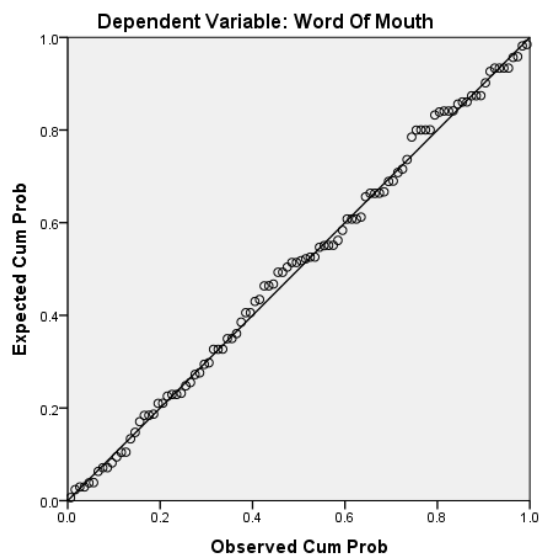
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Kualitas Pelayanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.814	.922		-.883	.380
	Brand Image	.241	.094	.212	2.572	.012
	Kualitas Pelayanan	.169	.082	.186	2.056	.043
	Kepuasan Pelanggan	.589	.092	.547	6.375	.000

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



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

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Brand Image	.331	3.021
	Kualitas Pelayanan	.275	3.633
	Kepuasan Pelanggan	.306	3.272

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.799	.540		3.330	.001
	Brand Image	-.028	.055	-.088	-.507	.614
	Kualitas Pelayanan	.019	.048	.074	.386	.700
	Kepuasan Pelanggan	-.050	.054	-.167	-.920	.360

a. Dependent Variable: RESIDUAL2

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13069023
	Absolute	.053
Most Extreme Differences	Positive	.029
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.535
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.