

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
 Karanganyar Paiton
 Probolinggo 67291
 ☎ 08883077077
 soshum@unuja.ac.id

N o m o r : NJ-T06/04/102/FSH/A.3/2.2024
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan

Kepada:
 Yth. Pimpinan BUMDes Sumber Kamulyan
 Desa Wunut Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarakatuh

Disampaikan dengan hormat, dalam upaya melengkapi Tugas Akhir (Skripsi/Jurnal) Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid, kami bermaksud memohon ijin/rekomendasi untuk melakukan penelitian di BUMDes Sumber Kamulyan bagi mahasiswa berikut:

Nama : NAFILATUL ALWIYAH
 NIM : 2042400040
 Program Studi: Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word of Mouth Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Pimpinan BUMDes Sumber Kamulyan Desa Wunut berkenan menerima mahasiswa tersebut untuk kepentingan penelitian dimaksud.

Demikian permohonan kami, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarakatuh

Paiton, 20 Februari 2024

Dekan,



Dr. CHUSNUL MUALI, M.Pd.
 NIDN: 2101127701

Lampiran 2. Surat Pernyataan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
KECAMATAN TULUNG
DESA WUNUT

Alamat : Sidosari RT.03 RW.03 Desa Wunut, Kec. Tulung, Kab. Klaten

SURAT KETERANGAN

Nomor : 84/SK/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini kami Kepala Desa Wunut Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nafilatul Alwiyah
NIM : 2042400040
Status : Mahasiswa
Instansi : Universitas Nurul Jadid
Prodi : Ekonomi
Alamat : Jl. Letjend Suprpto no 334 RT 3 RW 4 Desa Bulu, Kecamatan Kraksaan
Kabupaten Probolinggo

Mahasiswa yang bersangkutan benar-benar melakukan penelitian di Umbul Pelem Desa Wunut dengan judul “ **Pengaruh Elektronik Word Of Mouth Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten**”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Wunut, 21 Mei 2024
Kepala Desa Wunut


Iwan Sulistiya Setiyawan

Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
 Karanganyar Paiton
 Probolinggo 67291
 T. 08883077077
 sashum@unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Nafilatul Alwiyah
2. NIM : 2042400040
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten.

5. Konsultasi :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARA F
17 / 12 / 2023	BAB I . II . III	Latar belakang	
24 / 12 / 2023	BAB II . III	Teori	
31 / 12 / 2023	BAB III	Metode Penelitian	
13 / 01 / 2024	ACC Sempro		
01 / 05 / 2024	Angket Penelitian	Skala likert	
10 / 05 / 2024	BAB IV . V	Profil . Pembahasan	
08 / 06 / 2024	ACC Sidang	Lampiran	

6. Bimbingan telah selesai pada tanggal 08 Juni 2024

Dosen Pembimbing,

Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKOWISATA UMBUL PELEM KLATEN

Petunjuk Pengisian

Pada pernyataan yang ada dibawah ini, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk memberikan jawaban dari setiap pernyataan yang ada dengan mengklik jawaban yang telah tersedia.

DATA PRIBADI

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Alamat :
4. Umur :
5. Pekerjaan :
6. Apakah anda pernah mengunjungi Ekowisata Umbul Pelem Klaten
(Minimal 1 kali)?
☐ IYA ☐ TIDAK

Keterangan:

NO.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Variabel *Electronic Word of Mouth*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
INTENSITAS					
1.	Saya sering mengakses informasi dan berinteraksi dengan pengguna lain tentang Ekowisata Umbul Pelem Klaten di media sosial.				
2.	Saya mengetahui Umbul Pelem melalui sosial media.				
KONTEN					
3.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten memberikan konten informasi tentang varian produk, harga, dan kualitas produk di media sosial.				
4.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten memberikan konten informasi yang cukup detail mengenai keamanan transaksi dan situs jejaringan media sosial				
VALANCE OF OPINI					
5.	Saya berminat mengunjungi Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena banyaknya komentar yang ditulis oleh pengguna sosial media.				
6.	Jika tidak ada rekomendasi melalui sosial media, saya ragu untuk mengunjungi Ekowisata Umbul Pelem Klaten				

2. Variabel Promosi

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
ADVERSITING					
1.	Saya mendapatkan informasi mengenai Ekowisata Umbul Pelem Klaten melalui media sosial.				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
2.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten secara giat melakukan iklan melalui media sosial.				
SALES PROMOSITION					
3.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten rutin membagikan unggahan informasi produk yang sedang dipromosikan.				
4.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten rutin membagikan voucher liburan gratis yang sedang berlangsung				
ONLINE AND SOCIAL MEDIA COMMUNICATION					
5.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten menyediakan wadah untuk konsumen menyalurkan ulasan atau saran terhadap produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten di media sosial				
6.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten menyediakan hastag khusus untuk memudahkan pelanggan berbagi ulasan				
MOBILE COMMUNICATION					
7.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten menyediakan pemesanan tiket secara online				
8.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten menyediakan jasa <i>delivery order</i> untuk pemesanan menu resto melalui online				
DIRECT MARKETING					
9.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten melakukan penawaran langsung melalui media sosial kepada konsumen				
10.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten membuat konten promosi di media sosial sangat informatif				
EVENT AND EXPERIENCES					

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
11.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten melakukan promosi pada event-event tertentu (Liburan NATARU atau Liburan Hari Raya, Dll).				
12.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten memberikan diskon pada saat konsumen telah melakukan kunjungan dengan jumlah total kunjungan tertentu				
PUBLIC RELATIONS					
13.	Saya tertarik berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena adanya kesan baik yang diberitakan di media sosial.				
14.	Saya tertarik berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena banyaknya ulasan positif di media sosial				
PERSONAL SELLING					
15.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten pernah melakukan promosi secara langsung melalui pesan media sosial kepada konsumen				
16.	Ekowisata Umbul Pelem Klaten pernah melakukan penyebaran katalog produk yang dikirimkan melalui email.				

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN					
1.	Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll) Ekowisata Umbul Pelem Klaten dibandingkan dnegan destinasi ekowisata umbul lainnya.				
2.	Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll)				

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN					
3.	Saya sudah merasa puas terhadap pelayanan Ekowisata Umbul Pelem Klaten				
4.	Saya sudah merasa puas terhadap kebersihan produk di area Ekowisata Umbul Pelem Klaten				
KONFIRMASI HARAPAN					
5.	Saya merasa kebersihan produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten tidak sesuai dengan ekspektasi saya				
6.	Saya merasa kualitas produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten tidak sesuai dengan ekspektasi saya				
NIAT BELI ULANG					
7.	Saya berniat untuk menjadikan Ekowisata Umbul Pelem Klaten tempat liburan bersama keluarga.				
8.	Saya berniat kembali berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten				
KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASIKAN					
9.	Saya berniat untuk merekomendasikan Ekowisata Umbul Pelem Klaten kepada teman, saudara, dan kerabat.				
10.	Saya berniat untuk merekomendasikan Ekowisata Umbul Pelem Klaten di akun media sosial.				
KETIDAKPUASAN PELANGGAN					
11.	Saya akan beralih kepada Ekowisata Umbul lainnya				
12.	Saya pernah dan akan melakukan complain tentang ketidakpuasan saya terhadap kekurangan di Ekowisata Umbul Pelem Klaten				
13.	Saya pernah mendapatkan informasi tentang kekurangan Ekowisata Umbul Pelem Klaten				

Lampiran 5. Kuesioner berupa Google Form

1. Google form yang belum terisi

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum,

Halo, perkenalkan aku Nafatih Alayrah, mahasiswa jurusan Ekonomi Fakultas Sosial Universitas Nurul Huda, sedang melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Electronic Word of Mouth Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten**. Dengan kesediaan dan keikhlasan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian di bawah. Setiap bentuk isian atau jawaban responden dijamin kerahasiaannya.

Sebagai bentuk apresiasi atas kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini, akan ada **hadiah voucher makan gratis di Rumah Makan Ampara Masakan Padang** yang dibagikan untuk 5 responden yang beruntung. Silahkan mengisi nomor telepon untuk memudahkan mengkonfirmasi hadiah.

Terimakasih atas partisipasi Anda

nafatihim.26@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan peta Minta akses pengeditan

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Alamat *

Jawaban Anda

Nomor telepon *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Karyawan Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya

Usia *

Jawaban Anda

Berikutnya Kosongkan formulir

KUESIONER PENELITIAN

nafatihim.26@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SYARAT KRITERIA RESPONDEN

Pernah melakukan kunjungan ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten. Jika merasa "IYA" silahkan mengisi kuesioner dibawah dan melanjutkan pengisian kuesioner selanjutnya

Apakah anda pernah mengunjungi Ekowisata Umbul Pelem Klaten (minimal 1 kali)

☐ IYA
☐ TIDAK

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

VARIABEL ELECTRONIC WORD OF MOUTH (K1)

Pada variabel ini terdapat 3 indikator yaitu, intensitas, konten, dan valance opini. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid.

INTENSITAS

Saya sering mengakses informasi dan berinteraksi dengan pengguna lain tentang Ekowisata Umbul Pelem Klaten di Media Sosial

☐ Sangat Setuju
☐ Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Sangat Tidak Setuju

INTENSITAS

Saya mengetahui Umbul Pelem melalui sosial media.

☐ Sangat Setuju
☐ Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Sangat Tidak Setuju

VALANCE OF OPINI

Saya berminat mengunjungi Umbul Pelem karena banyaknya komentar yang ditulis oleh pengguna social media.

☐ Sangat Setuju
☐ Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Sangat Tidak Setuju

VALANCE OF OPINI

Jika tidak ada rekomendasi melalui social media, saya ragu untuk mengunjungi Umbul Pelem

☐ Sangat Setuju
☐ Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Sangat Tidak Setuju

⚠ Pertanyaan ini wajib diisi

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

VARIABEL PROMO (X2) Pada variabel ini terdapat 6 indikator yaitu: <i>advertising, sales promotion, online and social media communication, mobile communication, direct marketing, event and experiences, public relations, personal selling</i>. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid. ADVERTISING Saya mendapatkan informasi mengenai ekowisata umbul pelem klaten melalui media sosial ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju ADVERTISING Ekowisata umbul pelem klaten secara gratis melakukan iklan melalui media sosial ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	SALES PROMOTION Ekowisata umbul pelem klaten rutin membagikan unggahan informasi produk yang sedang di promosikan ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	ONLINE AND SOCIAL MEDIA COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan wadah untuk konsumen menyalurkan ulasan atau saran terhadap produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten di Media Sosial ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
MOBILE COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan pemesanan tiket secara online ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	SALES PROMOTION Ekowisata umbul pelem klaten rutin membagikan voucher liburan gratis yang sedang berlangsung ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	ONLINE AND SOCIAL MEDIA COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan hastag khusus untuk memudahkan pelanggan berbagi ulasan ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
MOBILE COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan jasa delivery order untuk pemesanan menu resto melalui online ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	DIRECT MARKETING Ekowisata umbul pelem klaten melakukan penawaran langsung melalui media sosial kepada konsumen ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju DIRECT MARKETING Ekowisata umbul pelem klaten membuat konten promosi di media sosial sangat informatif ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	EVENT AND EXPERIENCES Ekowisata umbul pelem klaten melakukan promosi pada event-event tertentu (Liburan NATARU atau Liburan Hari Raya, dll) ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju EVENT AND EXPERIENCES Ekowisata umbul pelem klaten memberikan diskon pada saat konsumen telah melakukan kunjungan dengan jumlah total kunjungan tertentu ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
PUBLIC RELATIONS Saya tertarik berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena adanya kesan baik yang diberitakan di media sosial ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	PERSONAL SELLING Ekowisata Umbul Pelem Klaten pernah melakukan promosi secara langsung melalui pesan media sosial kepada konsumen ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y) Pada variabel ini terdapat 6 indikator yaitu: kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid. KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll) Ekowisata Umbul Pelem Klaten dibandingkan dengan destinasi ekowisata umbul lainnya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll) ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju

Kembali Berkutnya Kosongkan formulir

DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN Saya sudah merasa puas terhadap pelayanan Ekowisata Umbul Pelem Klaten ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KONFIRMASI HARAPAN Saya merasa produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten tidak sesuai dengan ekspektasi saya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	NIAT BELI ULANG Saya berniat untuk menjadikan Ekowisata Umbul Pelem Klaten tempat liburan bersama keluarga. ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju
DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN Saya sudah merasa puas terhadap kebersihan produk di area Ekowisata Umbul Pelem Klaten ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KONFIRMASI HARAPAN Saya merasa kualitas produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten sudah sesuai dengan ekspektasi saya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	NIAT BELI ULANG Saya berniat kembali berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten. ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju
KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASIKAN Saya berniat untuk merekomendasikan Ekowisata Umbul Pelem kepada teman, saudara, dan kerabat. ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KETIDAKPUASAN PELANGGAN Saya akan beralih kepada Ekowisata Umbul lainnya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KETIDAKPUASAN PELANGGAN (GETHOK TULAR NEGATIF) Saya pernah mendapatkan informasi kekurangan Umbul Pelem ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju

Kembali Kirim Kosongkan formulir

2. Google Form Telah Terisi (Bukti Jawaban Responden 1)

Jawaban tidak dapat diedit

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum,

Halo, perkenalkan aku Nafiatul Alwyah, mahasiswa jurusan Ekonomi Fakultas Sosial Universitas Nurul Jadid, sedang melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Electronic Word of Mouth Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten**. Dimohon kesediaan dan keikhlasan saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian di bawah. Segala bentuk isian atau jawaban responden dijamin kerahasiaannya.

Sebagai bentuk apresiasi atas kesediaan anda untuk berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner ini, akan ada **hadiah voucher makan gratis di Rumah Makan Ampara Masakan Padang** yang dibagikan untuk 5 responden yang beruntung. Silahkan mengisi nomor telepon untuk memudahkan mengkonfirmasi hadiah.

Terimakasih atas partisipasi Anda.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Aunur rafieq

Jenis Kelamin *

☒ Laki-Laki

☐ Perempuan

Alamat *

Gentan solo

Nomor telepon *

85797717290

Pekerjaan *

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Karyawan Swasta

☐ Wiraswasta

☒ Lainnya

Usia *

28

SYARAT KRITERIA RESPONDEN

Pernah melakukan kunjungan ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten. Jika merasa "IYA" silahkan mengisi kuisisioner dibawah dan melanjutkan pengisian kuisisioner selanjutnya

Apakah anda pernah mengunjungi Ekowisata Umbul Pelem Klaten (minimal 1 kali)

☒ IYA

☐ TIDAK

VARIABEL ELECTRONIC WORD OF MOUTH (X1) Pada variabel ini terdapat 3 indikator yaitu, intensitas, konten, dan valansi opini Silahkan mengisi dengan jawaban sebenar-benarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid.	INTENSITAS Saya mengetahui Umbul Pelem melalui sosial media. ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	KONTEN Ekowisata Umbul Pelem Klaten memberikan konten informasi yang cukup detail mengenai keamanan transaksi dan situs jejaringan media sosial ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
INTENSITAS Saya sering mengakses informasi dan berinteraksi dengan pengguna lain tentang Ekowisata Umbul Pelem Klaten di Media Sosial ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	KONTEN Ekowisata Umbul Pelem Klaten memberikan konten informasi tentang varian produk, harga, dan kualitas produk di media sosial ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	VALANCE OF OPINI Saya berminat mengunjungi Umbul Pelem karena banyaknya komentar yang ditulis oleh pengguna social media. ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju
VALANCE OF OPINI Jika tidak ada rekomendasi melalui social media, saya ragu untuk mengunjungi Umbul Pelem ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Sangat Tidak Setuju	VARIABEL PROMO (X2) Pada variabel ini terdapat 8 indikator yaitu, <i>advertising, sales promotion, online and social media communication, mobile communication, direct marketing, event and experiences, public relations, personal selling</i>. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenar-benarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid.	ADVERSITING Ekowisata umbul pelem klaten secara giat melakukan iklan melalui media sosial ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
VARIABEL PROMO (X2) Pada variabel ini terdapat 8 indikator yaitu, <i>advertising, sales promotion, online and social media communication, mobile communication, direct marketing, event and experiences, public relations, personal selling</i>. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenar-benarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid.	ADVERSITING Saya mendapatkan informasi mengenai ekowisata umbul pelem klaten melalui media sosial ☐ Sangat setuju ☐ Setuju ☒ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	SALES PROMOTION Ekowisata umbul pelem klaten rutin membagikan unggahan informasi produk yang sedang di promosikan ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
SALES PROMOTION Ekowisata umbul pelem klaten rutin membagikan voucher liburan gratis yang sedang berlangsung. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	ONLINE AND SOCIAL MEDIA COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan hastag khusus untuk8 memudahkan pelanggan berbagi ulasan ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	MOBILE COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan jasa <i>delivery order</i> untuk pemesanan menu resto melalui online ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
ONLINE AND SOCIAL MEDIA COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan wadah untuk konsumen menyalurkan ulasan atau saran terhadap produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten di Media Sosial ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	MOBILE COMMUNICATION Ekowisata umbul pelem klaten menyediakan pemesanan tiket secara online ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	DIRECT MARKETING Ekowisata umbul pelem klaten melakukan penawaran langsung melalui media sosial kepada konsumen. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju

DIRECT MARKETING Ekowisata umbul pelem klaten membuat konten promosi di media sosial sangat informatif ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	EVENT AND EXPERIENCES Ekowisata umbul pelem klaten memberikan diskon pada saat konsumen telah melakukan kunjungan dengan jumlah total kunjungan tertentu. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	PUBLIC RELATIONS Saya tertarik berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena banyaknya ulasan positif di media sosial. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju
EVENT AND EXPERIENCES Ekowisata umbul pelem klaten melakukan promosi pada event-event tertentu (Liburan NATARU atau Liburan Hari Raya, dll) ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	PUBLIC RELATIONS Saya tertarik berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten karena adanya konten baik yang dibagikan di media sosial. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	PERSONAL SELLING Ekowisata Umbul Pelem Klaten pernah melakukan promosi secara langsung melalui pesan media sosial kepada konsumen. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju

PERSONAL SELLING Ekowisata Umbul Pelem Klaten pernah melakukan penyebaran katalog produk yang dikirimkan melalui email. ☐ Sangat setuju ☒ Setuju ☐ Tidak setuju ☐ Sangat tidak setuju	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y) Pada variabel ini terdapat 6 indikator yaitu, kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenar-benarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid. KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll) Ekowisata Umbul Pelem Klaten dibandingkan dengan destinasi ekowisata umbul lainnya ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KEPUASAN PELANGGAN KESELURUHAN Saya sudah merasa puas terhadap produk (kolam renang, kolam terapi, dll) ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y) Pada variabel ini terdapat 6 indikator yaitu, kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan. Silahkan mengisi dengan jawaban sebenar-benarnya. Agar tidak adanya data yang tidak valid.		DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN Saya sudah merasa puas terhadap pelayanan Ekowisata Umbul Pelem Klaten ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju

DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN Saya sudah merasa puas terhadap kebersihan produk di area Ekowisata Umbul Pelem Klaten ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KONFIRMASI HARAPAN Saya merasa kualitas produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten sudah sesuai dengan ekspektasi saya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	NIAT BELI ULANG Saya berniat kembali berkunjung ke Ekowisata Umbul Pelem Klaten. ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju
KONFIRMASI HARAPAN Saya merasa produk Ekowisata Umbul Pelem Klaten tidak sesuai dengan ekspektasi saya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	NIAT BELI ULANG Saya berniat untuk menjadikan Ekowisata Umbul Pelem Klaten tempat liburan bersama keluarga. ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASIKAN Saya berniat untuk merekomendasikan Ekowisata Umbul Pelem kepada teman, saudara, dan kerabat. ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju

KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASIKAN Saya berniat untuk merekomendasikan Ekowisata Umbul Pelem di akun media sosial. ☐ Sangat Setuju ☒ Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KETIDAKPUASAN PELANGGAN Saya pernah dan akan melakukan complain tentang ketidakpuasan saya terhadap kekurangan di Umbul Pelem ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju
KETIDAKPUASAN PELANGGAN Saya akan beralih kepada Ekowisata Umbul lainnya ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☒ Tidak Setuju ☐ Tidak Sangat Setuju	KETIDAKPUASAN PELANGGAN (GETHOK TULAR NEGATIF) Saya pernah mendapatkan informasi kekurangan Umbul Pelem ☐ Sangat Setuju ☐ Setuju ☐ Tidak Setuju ☒ Sangat Tidak Setuju

Lampiran 6. Bukti Penyebaran Kuesioner



Lampiran 7. Media Sosial Ekowisata Umbul Pelem Klaten

1. Maps Umbul Pelem Klaten



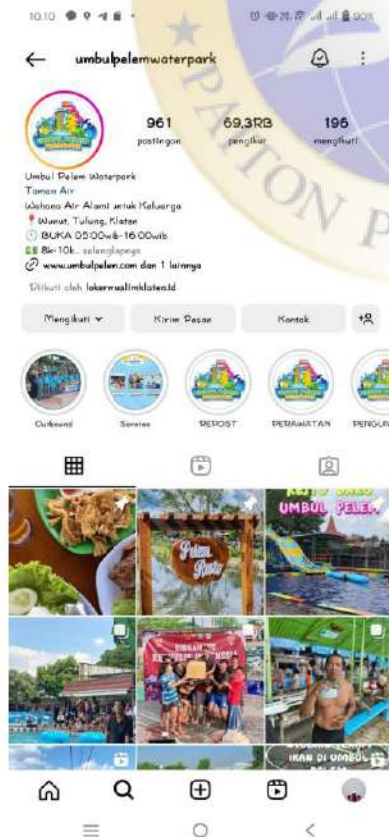
2. Baliho Umbul Pelem Klaten



3. Akun Media Sosial Tiktok Umbul Pelem Klaten



4. Akun Media Sosial Instagram Umbul Pelem Klaten



NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah secara cermat kami baca, dan koreksi kembali serta setelah diadakan perbaikan/penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Nafilatul Alwiyah

NIM : 2042400040

Prodi : Ekonomi

Judul skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Ujian Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing,



Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

LEMBAR PERSEETUJUAN DAN PENGESAHAN



PANITIA PELAKSANA PROGRAM SKRIPSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 57291
☎ 08883077077
soshum@unujd.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh mahasiswa :

Nama : Nafiatul Alwiyah
NIM : 2042400040
Prodi : Ekonomi
Judul : Pengaruh *Elektronic Word of Mouth* dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten

Telah dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo pada hari Sabtu, 3 Agustus 2024 dan dinyatakan lulus serta telah direvisi sesuai dengan saran Tim Penguji.

Mengesahkan,
Saran,



HUSNUL MUALI, M.Pd
NIDN: 2101127701

Tim Penguji:

1. Ketua Tim : Moh. Rasidi, M.M
2. Penguji I : Muh. Hamzah, S.E MM
3. Penguji II : Fahrudin, MM

1. (.....)

2. (.....)

3. (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan ini, saya:

Nama : Nafilatul Alwiyah

NIM : 2042400040

Program Studi : Ekonomi

Alamat : Jl. Letjend Suprpto No.334 RT. 03/ RW.04, Desa Bulu, Kecamatan
Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

Menyatakan bahwa:

1. Naskah skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan sepanjang pengetahuan saya. Penelitian tentang “Pengaruh *Electronic Word of Mouth* Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekowisata Umbul Pelem Klaten”. Sebagaimana judul skripsi ini belum pernah dilakukan ataupun ada kemungkinan hanya sebatas ada tetapi memiliki permasalahan yang berbeda.
2. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini didapatkan adanya hasil plagiat (menjiplak/tidak sah), maka saya bersedia menerima sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Kra
10000
KETERAI
TEMPEL
AA4A9ALX228710789
Nafilatul Alwiyah
NIM. 2042400040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Katakanlah, "Sesungguhnya kematian yang kamu lari dari padanya, ia pasti menemui kamu, kemudian kamu akan dikembalikan kepada (Allah), yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu Dia beritakan kepadamu apa yang telah kamu kerjakan." (Q.S. Al-Jumu'ah : 8)”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
(QS. Al Insyirah: 5-6)”

PERSEMBAHAN

Bissmillahirrohmanirrohim, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat dan hidayahnya. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, namun saya bangga telah mencapai pada titik ini. Sehingga saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya skripsi ini dapat diselesaikan pada tepat waktu.
2. Saya sendiri Nafilatul Alwiyah, terimakasih untuk raga, tenaga, dan pikiran yang telah berkerjasama untuk memperjuangkan sarjana ini tanpa mengenal lelah. Dengan adanya skripsi ini membuktikan bahwa diri ini tidak lagi menjadi kaum

Lampiran 11 Transkrip Nilai



Universitas Nurul Jadid
Paiton Probolinggo

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
Telp/Fax 08883077077
Email unuja@unuja.ac.id
Website www.unuja.ac.id

Transkrip

Nama NAFLATUL ALWIYAH
Tempat, Tgl. Lahir Probolinggo, 1 Agustus 2001
No. Induk Mahasiswa 2042400040

Prodi S1 Ekonomi
Fakultas Sosial dan Humaniora

Mata Kuliah				Mata Kuliah			
No.	Nama	Kode	SKS Nilai	No.	Nama	Kode	SKS Nilai
1	Bahasa Inggris	MKD442424	3 A (4)	28	Anggaran Perusahaan	MKU442424	2 A- (3.75)
2	Ilmu Alamiah Dasar	MKD442418	2 B (3)	29	Kebijakan Fiskal & Moneter	MKU442419	3 B (3)
3	Kewarganegaraan	MKD442404	2 A (4)	30	Manajemen Keuangan II	MKU442409	3 A- (3.75)
4	Matematika Ekonomi	MKU442433	2 C (2)	31	Manajemen Operasional II	MKU442411	3 A (4)
5	Pancasila	MKD442403	2 A (4)	32	Manajemen Pemasaran II	MKU442413	3 A (4)
6	Pendidikan Agama Islam	MKD442425	2 A (4)	33	Manajemen Sumber Daya Manusia II	MKU442415	3 A (4)
7	Pengantar Akuntansi	MKU442402	3 A (4)	34	Pesantren Studies	MKD442419	2 A (4)
8	Pengantar Ilmu Ekonomi	MKU442438	3 A (4)	35	Ekonomi Islam	MKU442443	2 A (4)
9	Teori Ekonomi Mikro	MKU442440	3 A (4)	36	Ekonomi Politik	MKU442447	2 A- (3.75)
10	Aplikasi Komputer	MKL442401	2 A (4)	37	Etika Bisnis	MKU442437	2 A- (3.75)
11	Aswaja / Ke-NU-an	MKD442402	2 A (4)	38	Manajemen Biaya	MKU442452	2 A (4)
12	Bahasa Indonesia	MKD442405	3 A (4)	39	Metodologi Penelitian	MKD442407	3 B+ (3.5)
13	Kepesantrenan	MKD442401	2 A- (3.75)	40	Pasar Modal dan Investasi	MKU442453	2 B+ (3.5)
14	Manajemen UMKM dan Koperasi	MKU442430	2 A- (3.75)	41	Perekonomian Indonesia	MKU442421	3 A (4)
15	Pengantar Akuntansi Lanjutan	MKU442429	3 A (4)	42	Sistem Informasi Manajemen	MKU442406	3 A- (3.75)
16	Pengantar Filsafat Ilmu	MKD442415	2 A- (3.75)	43	Studi Kelayakan Bisnis	MKU442428	3 A (4)
17	Statistika Ekonomi	MKD442409	3 A (4)	44	Analisis Laporan Keuangan	MKU442431	3 A (4)
18	Teori Ekonomi Makro	MKU442450	3 B+ (3.5)	45	Bank dan Lembaga Keuangan	MKU442407	2 A (4)
19	Akuntansi Biaya	MKU442417	3 A- (3.75)	46	Ekonomi Internasional	MKU442432	3 A- (3.75)
20	Hukum Ekonomi	MKU442404	2 B+ (3.5)	47	Ekonomi Manajerial	MKU442423	3 A- (3.75)
21	Manajemen Keuangan I	MKU442408	3 B+ (3.5)	48	Hubungan Industrial	MKU442444	2 A (4)
22	Manajemen Operasional I	MKU442410	3 A (4)	49	Kewirausahaan & Ekonomi Kreatif	MKD442410	3 A- (3.75)
23	Manajemen Pemasaran I	MKU442412	3 A- (3.75)	50	Perilaku Organisasi	MKU442451	3 A (4)
24	Manajemen Sumber Daya Manusia I	MKU442414	3 A- (3.75)	51	Perpajakan	MKU442455	3 A- (3.75)
25	Riset Operasional	MKU442416	3 A (4)	52	Kuliah Kerja Nyata (KKN)	MKD442413	4 A (4)
26	Sosiologi Ekonomi	MKU442435	2 A (4)	53	Praktek Kerja Lapangan (PKL)	MKD442414	4 A (4)
27	Akuntansi Manajemen	MKU442422	3 A- (3.75)	54	Proposal Skripsi	MKD442411	2 A (4)

Jumlah SKS 142
IP Kumulatif 3.82

Untuk memastikan keaslian dokumen ini,
silahkan pindai kode qr di samping,
lalu bandingkan dengan di server kami.
Terima kasih.
Dokumen ini dibuat pada
Sabtu, 3 Feb 2024 pukul 10:15:24 WIB.



BIODATA PENULIS

NAFILATUL ALWIYAH yang kerab disapa dengan sebutan akrabnya yaitu Nafila. Lahir pada tanggal 01 Agustus 2001 di Probolinggo. Anak kedua dari dua bersaudara, Putri tunggal dari Bapak Moch. Alwi dan Ibu Siti Mahmuda. Mempunyai seorang kakak laki-laki bernama Wahyu Syurohul Umar, S.T. Status penulis telah menyandang status seorang istri mulai tanggal 26 November 2022 lalu.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan formal SD pada tahun 2014 di SDN SIDOMUKTI 01 Kraksaan, SMPN 2 KRAKSAAN tahun 2017, SMKN 1 KRAKSAAN pada tahun 2020, dan melanjutkan pendidikan jenjang mahasiswa pada tahun 2020 di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, Fakultas Sosial dan Humaniora dengan Program Studi Ekonomi dan insyaAllah pada tahun 2024 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi.

rebahan dan menjadikan bukti bahwa setiap perjalanan dan perjuangan tidak ada kata hasil yang mengkhianati. Sekali lagi, terimakasih diri sendiri yang insyaAllah akan mewujudkan adanya moment wisuda bersama bapak.

3. Bapak dan Mama, Moch. Alwi dan Siti Mahmuda terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.

4. Suami, Abdul Halim terimakasih atas segala semangat, pengorbanan dan kesabarannya selama ini. Terimakasih telah berani berjuang dan membuktikan kepada khalayak bahwa menikah muda bukanlah satu alasan untuk berhenti mencari ilmu

5. Kakak tersayang, Wahyu Syurohul Umar, S.T. Terimakasih telah menjadi salah satu laki-laki yang menjadi motivasi. Walaupun kita sering bertengkar dan merasa tidak peduli satu sama lain, namun tanpamu saya tidak mampu menghadapi kerasnya pendewasaan ini.

6. Dosen Pembimbing terbaik Ibu Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd. yang sudah sabar membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan di Universitas Nurul Jadid khususnya prodi Ekonomi yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, saya ucapkan terimakasih sudah memberikan semangat dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini.

Lampiran 8. Data Hasil Jawaban Responden

No.	<i>Electronic Word of Mouth (X1)</i>						Total (X1)	No.	<i>Electronic Word of Mouth (X1)</i>						Total (X1)
	1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5	6	
1.	2	2	3	3	3	2	15	22.	3	2	3	3	3	2	16
2.	3	3	3	3	3	3	18	23.	3	3	3	3	3	3	18
3.	2	3	2	3	2	2	14	24.	3	3	3	3	3	3	18
4.	3	2	3	3	3	2	16	25.	3	2	3	3	2	2	15
5.	2	2	2	2	2	2	12	26.	3	4	3	3	4	3	20
6.	4	4	4	4	4	4	24	27.	3	3	3	3	3	4	19
7.	3	2	3	3	3	3	17	28.	3	4	3	3	3	3	19
8.	4	3	3	3	3	2	18	29.	3	3	3	3	3	2	17
9.	4	2	3	3	1	3	16	30.	4	4	4	4	4	4	24
10.	2	2	3	3	3	2	15	31.	2	3	3	3	3	3	17
11.	2	2	2	2	2	2	12	32.	2	3	3	3	3	3	17
12.	3	2	3	3	4	3	18	33.	3	3	3	3	3	2	17
13.	3	2	3	3	3	2	16	34.	3	4	3	3	3	2	18
14.	4	4	3	4	4	4	23	35.	4	4	3	3	3	2	19
15.	4	4	4	3	4	4	23	36.	3	3	3	3	3	2	17
16.	3	3	4	4	4	4	22	37.	2	2	2	2	2	2	12
17.	2	2	2	2	2	2	12	38.	4	4	4	4	4	4	24
18.	3	3	4	4	3	4	21	39.	4	3	4	3	4	4	22
19.	4	3	3	4	4	3	21	40.	2	4	2	2	1	1	12
20.	3	3	3	3	3	2	17	41.	4	3	3	3	3	3	19
21.	4	3	3	4	3	2	19	42.	3	3	3	3	3	3	18

43.	2	2	3	2	2	1	12	67.	4	4	3	3	3	3	20
44.	2	2	2	3	2	1	12	68.	4	3	3	3	2	2	17
45.	3	3	3	3	3	3	18	69.	2	2	3	3	3	1	14
46.	2	1	2	2	2	1	10	70.	3	1	4	4	3	2	17
47.	2	2	3	2	2	1	12	71.	4	4	3	2	3	2	18
48.	2	2	3	3	2	1	13	72.	4	2	4	4	4	4	22
49.	3	2	2	3	3	3	16	73.	4	4	4	4	4	4	24
50.	3	3	2	3	3	3	17	74.	3	2	4	2	4	3	18
51.	4	4	4	1	2	4	19	75.	3	2	4	3	3	2	17
52.	4	4	4	4	4	4	24	76.	3	3	3	2	2	3	16
53.	4	4	4	2	4	1	19	77.	3	3	3	3	3	3	18
54.	4	4	4	4	4	4	24	78.	2	3	3	2	3	3	16
55.	3	3	3	3	3	4	19	79.	2	3	3	2	3	3	16
56.	4	4	4	4	3	4	23	80.	2	2	4	2	2	2	14
57.	1	2	2	2	1	1	9	81.	4	2	4	3	4	4	21
58.	3	3	3	4	3	4	20	82.	4	3	4	3	3	4	21
59.	4	2	2	3	1	4	16	83.	4	4	4	4	4	4	24
60.	4	4	4	4	2	3	21	84.	4	4	4	4	4	4	24
61.	4	4	4	4	4	4	24	85.	3	4	4	4	4	4	23
62.	2	2	4	2	3	2	15	86.	4	4	4	3	4	3	22
63.	2	2	3	2	2	2	13	87.	4	4	4	4	4	4	24
64.	4	4	4	4	4	4	24	88.	3	4	3	3	4	4	21
65.	4	3	3	3	3	3	19	89.	3	4	4	3	4	4	22
66.	4	3	4	4	3	1	19	90.	3	4	4	4	4	4	23

13.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
14.	4	3	3	1	3	3	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	36
15.	4	4	4	1	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	35
16.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
17.	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	33
18.	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	4	2	2	4	4	2	38
19.	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	48
20.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
21.	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	45
22.	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	45
23.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	49
24.	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	42
25.	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	42
26.	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	51
27.	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	51
28.	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	1	45
29.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	51
30.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	61
31.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
32.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
33.	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	46
34.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
35.	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
36.	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	45

37.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	46
38.	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	47
39.	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	1	2	3	50
40.	2	2	4	1	2	3	2	2	4	4	4	1	4	4	2	2	43
41.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	56
42.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
43.	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	40
44.	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	1	35
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
46.	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	4	2	2	2	1	30
47.	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	44
48.	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	50
49.	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	45
50.	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	38
51.	4	3	4	1	4	3	1	1	2	4	1	1	4	4	2	2	41
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	58
53.	4	3	2	1	4	3	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	34
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
55.	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	38
56.	4	3	1	1	4	3	1	1	1	4	1	1	4	4	1	1	35
57.	2	1	1	4	2	4	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	41
58.	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	55
59.	4	3	4	1	4	4	2	1	1	3	4	2	2	2	2	4	43
60.	2	3	3	4	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	3	3	43

61.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
62.	3	4	4	2	4	4	2	1	1	4	2	2	4	4	2	2	45
63.	4	4	2	2	2	4	1	3	3	2	2	4	4	4	4	1	46
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
65.	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	1	3	50
66.	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	44
67.	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	52
68.	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	54
69.	2	4	4	3	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	51
70.	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	53
71.	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	54
72.	4	4	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	48
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
74.	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	1	4	3	2	2	49
75.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	55
76.	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	35
77.	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	2	2	3	4	3	1	35
78.	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	36
79.	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	2	2	3	4	2	1	36
80.	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	59
81.	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	56
82.	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
83.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
84.	4	4	4	4	3	4	1	1	1	4	1	1	4	4	4	3	47

85.	4	3	2	2	4	4	1	2	4	4	2	2	4	4	4	3	49
86.	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4	2	2	4	4	4	2	48
87.	4	3	3	2	4	4	1	1	2	4	2	2	4	4	4	1	45
88.	4	4	3	2	3	4	2	1	2	3	1	2	4	4	3	1	43
89.	3	3	3	2	4	4	2	1	2	4	1	2	4	4	3	1	43
90.	4	4	4	2	3	4	2	1	1	3	1	2	4	4	2	2	43
91.	4	4	3	2	4	4	2	1	3	3	1	2	4	4	2	2	45
92.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
93.	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	2	4	4	3	1	46
94.	4	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	2	49
95.	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	43
96.	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	58
97.	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	1	1	3	4	4	1	44
98.	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	1	43
99.	4	4	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	4	1	1		40
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64

NO	Kepuasan Pelanggan (Y)													Total (Y)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1.	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	35
2.	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	36
3.	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	35
4.	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	36
5.	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	27

6.	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	43
7.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
8.	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	36
9.	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	43
10.	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	36
11.	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	1	40
12.	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	27
13.	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	32
14.	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	42
15.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	1	42
16.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	38
17.	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	1	36
18.	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	44
19.	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	2	41
20.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	38
21.	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	36
22.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	40
23.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	35
24.	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	33
25.	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	28
26.	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	42
27.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	42
28.	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	33

29.	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	33
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	50
31.	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	37
32.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	40
33.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	36
34.	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	33
35.	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	33
36.	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	2	41
37.	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	33
38.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	44
39.	3	4	4	4	2	2	1	2	4	3	1	1	3	34
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	45
41.	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	27
42.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
43.	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	31
44.	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	33
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
46.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	41
47.	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	31
48.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	33
49.	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	39
50.	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
51.	4	4	4	4	1	3	3	2	3	4	1	2	1	36

52.	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	2	1	2	40
53.	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
55.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	37
56.	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	39
57.	4	2	2	4	1	4	4	4	3	4	1	1	1	35
58.	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	1	2	40
59.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
60.	4	4	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1	1	32
61.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	48
62.	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	1	2	4	42
63.	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	24
64.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
65.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	44
66.	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	39
67.	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	1	43
68.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	46
69.	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	3	2	45
70.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	49
71.	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	41
72.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	50
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	48
74.	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	40

75.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	42
76.	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	2	1	2	38
77.	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	38
78.	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	2	42
79.	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	41
80.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	46
81.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	45
82.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
83.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
84.	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	1	41
85.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	44
86.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	44
87.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	44
88.	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	2	2	1	41
89.	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	2	43
90.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	44
91.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	43
92.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
93.	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	1	37
94.	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	31
95.	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	1	39
96.	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	1	2	38
97.	2	2	3	2	4	2	1	1	1	1	4	4	4	31

98.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	44
99.	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	43
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52



Lampiran 9. Hasil Output SPSS

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel *Electronic Word of Mouth* (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	EWOM
X1.1	Pearson Correlation	1	.555**	.543**	.570**	.495**	.555**	.785**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.555**	1	.435**	.411**	.496**	.529**	.739**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.543**	.435**	1	.533**	.653**	.533**	.764**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.570**	.411**	.533**	1	.598**	.561**	.768**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.495**	.496**	.653**	.598**	1	.617**	.817**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
X1.6	Pearson Correlation	.555**	.529**	.533**	.561**	.617**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96
EWOM	Pearson Correlation	.785**	.739**	.764**	.768**	.817**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	6

2. Variabel Promosi (X2)

		Correlations																PROMOSI
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	
X2.1	Pearson Correlation	1	.683**	.342**	.001	.439**	.445**	.020	.014	.126	.458**	-.096	-.044	.471**	.509**	.256*	.053	.417**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.994	<.001	<.001	.844	.893	.220	<.001	.354	.673	<.001	<.001	.012	.608	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.683**	1	.516**	.286**	.399**	.502**	.228*	.187	.242*	.356**	-.034	.175	.416**	.372**	.367**	.257**	.502**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.005	<.001	<.001	.026	.067	.017	<.001	.739	.088	<.001	<.001	<.001	.011	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.342**	.516**	1	.164**	.398**	.391**	.394*	.326**	.383**	.409**	.115	.156	.348**	.279**	.240*	.426**	.605**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	.283	.130	<.001	.006	.019	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.001	.286**	.364**	1	.242*	.233*	.668**	.607**	.541**	.210*	.442**	.598**	.195	.101	.502**	.574**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.994	.005	<.001		.017	.022	<.001	<.001	<.001	.040	<.001	<.001	.057	.329	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	.439**	.399**	.398**	.242*	1	.521**	.209*	.230*	.283**	.519**	.049	.173	.306**	.169	.251*	.352**	.531**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.017		<.001	.041	.024	.010	<.001	.634	.092	.002	.100	.014	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.445**	.502**	.391**	.233*	.521**	1	.111	.082	.241*	.618**	.031	.166	.663**	.455**	.402**	.134	.558**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.022	<.001		.282	.430	.018	<.001	.761	.107	<.001	<.001	<.001	.192	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.7	Pearson Correlation	.020	.228*	.394**	.668**	.209*	.111	1	.768**	.662**	.223*	.538**	.480**	.135	.132	.338**	.586**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.844	.026	<.001	<.001	.041	.282		<.001	<.001	.029	<.001	<.001	.189	.201	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	.126	.187	.329**	.687**	.236*	.082	.768**	1	.743**	.217*	.540**	.597**	.074	-.025	.368**	.583**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.893	.067	.001	<.001	.024	.430	<.001		<.001	.034	<.001	<.001	.475	.810	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.9	Pearson Correlation	.126	.242*	.383**	.541**	.283**	.241*	.662**	.743**	1	.375**	.437**	.516**	.231*	.209*	.466**	.498**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.220	.017	<.001	<.001	.010	.018	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.024	.041	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.10	Pearson Correlation	.458**	.350**	.409**	.210*	.519**	.618**	.223*	.217*	.375**	1	.063	.056	.560**	.526**	.260*	.168	.575**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.040	<.001	<.001	.029	.034	<.001		.540	.590	<.001	<.001	.011	.102	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.11	Pearson Correlation	-.096	-.034	.115	.442**	.049	.031	.538**	.540**	.437**	.063	1	.671**	-.021	-.016	.280**	.464**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.354	.739	.263	<.001	.634	.761	<.001	<.001	<.001	.540		<.001	.837	.878	.006	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.12	Pearson Correlation	-.044	.175	.156	.598**	.173	.166	.480**	.597**	.516**	.056	.671**	1	.058	.030	.377**	.414**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.673	.088	.130	<.001	.052	.107	<.001	<.001	<.001	.590	<.001		.577	.773	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.13	Pearson Correlation	.471**	.416**	.348**	.195	.306**	.663**	.135	.074	.231*	.560**	-.021	.058	1	.749**	.429**	.052	.520**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.057	.002	<.001	.169	.475	.024	<.001	.837	.577		<.001	<.001	.612	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.14	Pearson Correlation	.509**	.372**	.279**	.101	.169	.455**	.132	-.025	.209*	.526**	-.016	.030	.749**	1	.407**	.019	.456**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.006	.329	.100	<.001	.201	.810	.041	<.001	.878	.773	<.001		<.001	.851	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.15	Pearson Correlation	.256*	.367**	.240*	.502**	.251*	.402**	.338**	.368**	.466**	.260*	.280**	.377**	.429**	.407**	1	.475**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.012	<.001	.019	<.001	.014	<.001	<.001	<.001	<.001	.011	.006	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.16	Pearson Correlation	.053	.257*	.426**	.574**	.352**	.134	.586**	.583**	.498**	.168	.464**	.414**	.052	.019	.475**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.608	.011	<.001	<.001	<.001	.192	<.001	<.001	<.001	.102	<.001	<.001	.612	.851	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
PROMOSI	Pearson Correlation	.417**	.562**	.605**	.726**	.531**	.559**	.722**	.719**	.753**	.575**	.524**	.612**	.529**	.456**	.664**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	16

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations													
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	KEPUASAN
Y.1	Pearson Correlation	1	.676**	.578**	.692**	.092	.561**	.457**	.481**	.549**	.474**	.011	-.122	-.015	.589**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.371	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.916	.238	.883	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.2	Pearson Correlation	.676**	1	.778**	.660**	.114	.467**	.397**	.483**	.595**	.482**	.119	.037	.166	.662**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.268	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.252	.718	.107	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.3	Pearson Correlation	.578**	.778**	1	.765**	.253*	.434**	.459**	.420**	.564**	.400**	.163	.006	.213*	.671**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.013	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.114	.953	.038	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.4	Pearson Correlation	.692**	.660**	.765**	1	.169	.624**	.501**	.461**	.570**	.433**	.130	-.072	.097	.645**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.121	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.209	.496	.352	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.5	Pearson Correlation	.092	.114	.253*	.159	1	.293**	.295**	.242*	.187	.102	.553**	.512**	.456**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.371	.268	.013	.121		.004	.004	.018	.070	.321	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.6	Pearson Correlation	.561**	.457**	.434**	.524**	.293**	1	.636**	.649**	.654**	.503**	.190	.069	.169	.710**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.004		<.001	<.001	<.001	<.001	.085	.513	.124	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	96
Y.7	Pearson Correlation	.457**	.397**	.459**	.501**	.295**	.636**	1	.815**	.850**	.585**	.141	.148	.149	.729**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001		<.001	<.001	<.001	.174	.151	.150	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.8	Pearson Correlation	.481**	.483**	.420**	.461**	.242*	.649**	.815**	1	.747**	.659**	.174	.126	.218*	.762**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.018	<.001	<.001		<.001	<.001	.092	.220	.034	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	96
Y.9	Pearson Correlation	.549**	.595**	.564**	.570**	.187	.654**	.850**	.747**	1	.714**	.182	.074	.201	.780**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.070	<.001	<.001	<.001		<.001	.079	.475	.062	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95	94	95
Y.10	Pearson Correlation	.474**	.482**	.400**	.433**	.102	.503**	.565**	.659**	.714**	1	.164	.204*	.256*	.704**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.321	<.001	<.001	<.001	<.001		.112	.046	.012	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.11	Pearson Correlation	.011	.119	.163	.130	.553**	.190	.141	.174	.182	.164	1	.589**	.464**	.522**
	Sig. (2-tailed)	.916	.252	.114	.209	<.001	.085	.174	.092	.079	.112		<.001	<.001	<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95	95	95	94	95
Y.12	Pearson Correlation	-.122	.037	.006	-.072	.512**	.068	.148	.126	.074	.204*	.589**	1	.493**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.238	.718	.953	.466	<.001	.513	.151	.236	.475	.046	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96
Y.13	Pearson Correlation	-.015	.166	.213*	.097	.456**	.159	.149	.218*	.201	.266*	.464**	.493**	1	.523**
	Sig. (2-tailed)	.883	.107	.038	.352	<.001	.124	.160	.034	.052	.012	<.001	<.001		<.001
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	94	95	94	95	95	95
KEPUASAN	Pearson Correlation	.589**	.662**	.671**	.645**	.557**	.710**	.729**	.762**	.780**	.704**	.522**	.439**	.523**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	95	96	95	96	95	96

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

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

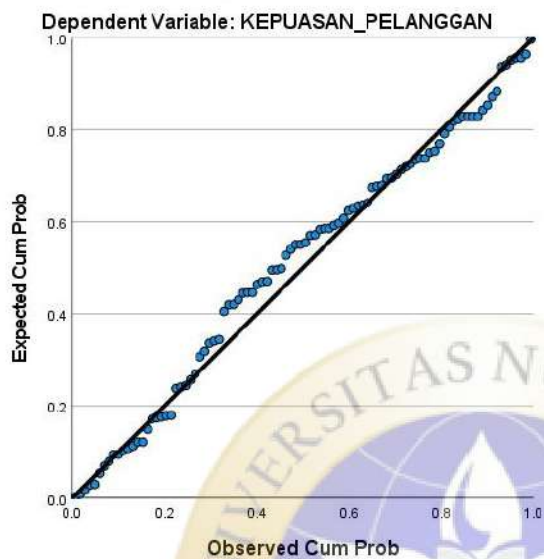
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	13

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



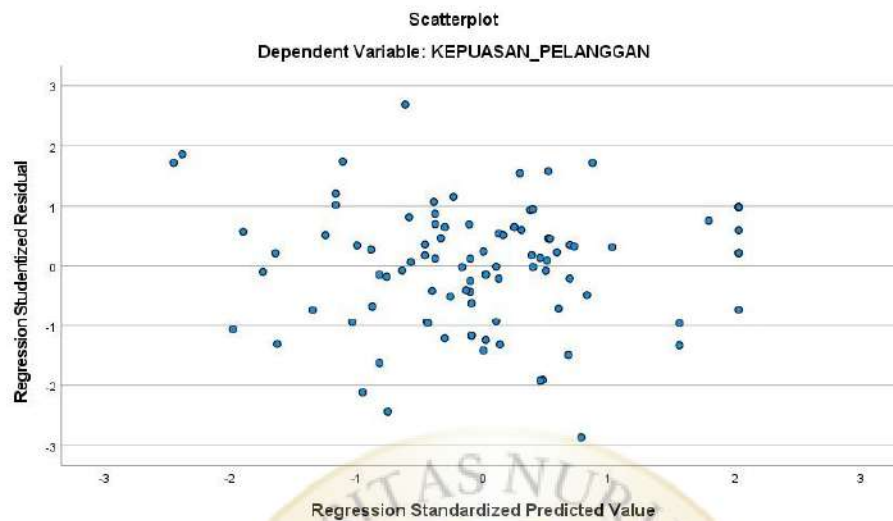
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	EWOM	.778	1.285
	PROMOSI	.778	1.285

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

3. Uji Heteroskedastisitas



C. Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.491	3.384	5.464	<,001
	EWOM	.438	.163	.264	.009
	PROMOSI	.278	.073	.373	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

D. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.491	3.384	5.464	<,001
	EWOM	.438	.163	.264	.009
	PROMOSI	.278	.073	.373	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1189.476	2	594.738	20.080	<,001 ^b
	Residual	2754.483	93	29.618		
	Total	3943.958	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, EWOM

E. Uji Koefisiensi Determinasi (R-Square/ R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.302	.287	5.44225

a. Predictors: (Constant), PROMOSI, EWOM

Lampiran 10 Keterangan Hasil Check Plagiasi



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
 Karanganyar Paiton
 Probolinggo 67291
 T. 08883077077
 soshum@unuja.ac.id

KETERANGAN HASIL CHECK PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, tim check plagiasi Fakultas Sosial dan Humaniora menerangkan dengan sebenarnya, bahwa telah dilakukan check plagiasi dengan persentase 8 % (Exclude Quotes dan Exclude Bibliography) pada tugas akhir/skripsi mahasiswa berikut:

Nama : NAFILATUL ALWIYAH

NIM : 2042400040

Judul Skripsi : PENGARUH ELEKTRONIK WORD OF MOUTH DAN PROMOSI
 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKOWISATA UMBUL PELEM
 KLATEN

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dijadikan persyaratan kelayakan mengikuti sidang tugas akhir/skripsi.

Paiton, 04 Juli 2024
 Ketua Tim,

RM. FARUQ, S.H.I