

Surat Penetapan "A" ARIADHNYA PESERIKIWAH STIE MALANGKUÇEWARA
Tentang Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan

Nama : - IMAMA ZUCHROH, B.Sc., M.COM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : JUANA ANITHA
Nomor Pokok : K 2015 1.33176
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 27/09/2018

Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM
NIK-P.3M : 202.710.184



STIE Malangkuçecwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
5/10		Bulan : October 2018	
30/10		Dosis // Konsultasi Bab 1-3	
31/10			
1/11			
5/11		Bulan : Nov 2018 Konsultasi Bab 1-3 — ac Revisi Bab 1-3	
13/12			
13/12		Bulan : Desember Sempurna	
13/12		Revisi Bab 1-3	
17/1/2019		Bulan : Januari Dosis Bab 1-3	
3/2/2019		Bulan : Feb ACC Skripsi Bab 1-3	

Dosen Pembimbing 1

4/2/2019
Imam Sulistiyo

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Keteritusas Pembimbingan



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2018/2019

Nomor : 1042/BAAK/IX/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan:

Nama : - IMAMA ZUCHROH, B.Sc., M.COM

Sebagai : Dosen Pembimbing 1

Nama : -

Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : JUANA ANITHA

Nomor Pokok : K.2015.1.33176

Skripsi yang diajukan

Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN

Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN

Tempat/Obyek : MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KUALITAS DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP WORD OF MOUTH SITUS JEJARING SOSIAL TWITTER

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di Malang

Pada Tanggal : 11/02/2019

Ketua Program Studi Manajemen,





STIE Malangkuçecwara
(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
02 / 02 /		Bulan :	
04-02-2019	4-5	Mengirimkan draft bab 4 dan 5	
07-02-2019	4-5	Konsultasi Bab 4 dan 5	
08-02-2019		Revisi Bab 4 dan 5	
		Bulan :	
11-2-2019	4-5	Revisi Bab 4 dan 5	
12-2-2019	4-5	Revisi Bab 4 dan 5	
		Bulan :	
		Dosen Bdo 4,5	
		Revisi -	
		cek Data -	
		Bring all - abstrak, kt. pagelaran, dkk ini di	
		Bulan FEBRUARI	
20/2/2019		Acc Skripsi	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

20/2/2019

Dosen Pembimbing 2

Imamie Fachru

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/Inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

Lampiran 1 : Kuesioner

KUISIONER

Dengan Hormat, Saudara/i sekalian

Saya adalah mahasiswa semester akhir STIE Malangkucecwara Malang (d/h ABM) yang akan melakukan penelitian mengenai "**Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas, Dan Experiential Marketing Terhadap Word Of Mouth Situs Jejaring Sosial Twitter**". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kualitas, dan *experiential marketing* terhadap *word of mouth* situs jejaring sosial *twitter* pada mahasiswa Stie Malangkucecwara Angkatan 2015-2018 jurusan manajemen dan akuntansi.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya membutuhkan data/informasi dari Saudara/i. Mohon partisipasi dari saudara/i sebagai mahasiswa untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan persepsi Saudara/i. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting adalah menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Semua data/informasi yang diberikan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiannya sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya mengucapkan terimakasih. Semoga bantuan Saudara/i mendapat pahala yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa

Peneliti

Juana Anitha

KUESIONER PENELITIAN

“Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas, Dan *Experiential Marketing* Terhadap *Word Of Mouth* Situs Jejaring Sosial Twitter”

Nomor kuesioner : :

Usia : () 19 () 21
() 20 () 22

Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

Program Studi : () Manajemen () Akuntansi

Apakah anda menggunakan jejaring sosial twitter () Ya () Tidak

Petunjuk Pengisian

- Jawablah pertanyaan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang tersedia dan berikan tanda centang (✓) pada kolom yang anda pilih.
- Keterangan: SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS: Cukup Setuju
TS: Tidak Setuju
STS: Sangat Tidak Setuju

1. Kepuasan Pelanggan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Situs jejaring sosial Twitter sesuai dengan harapan konsumen					
2	Layanan yang disajikan Twitter bermanfaat bagi konsumen					
3	Konsumen merasa Twitter memiliki keunggulan					
4	Konsumen berniat untuk terus menggunakan Twitter					

2. Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Fitur-fitur di situs jejaring sosial Twitter mampu mengembangkan kreatifitas Konsumen					
2	Tampilan Twitter berbeda dari sosial media lainnya					
3	Twitter memberikan rasa puas terhadap penggunanya					
4	Tampilan situs jejaring sosial Twitter sangat menarik dan memberikan kesan yang bagus di mata konsumen					

3. *Experiential Marketing* (X3)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Twitter memiliki tampilan yang menarik					
2	Konsumen bisa mengekspresikan perasaannya dalam situs jejaring sosial Twitter					
3	Situs jejaring sosial Twitter mempermudah konsumen untuk memperoleh berita terkini					
4	Twitter mempermudah interaksi dengan orang baru					

4. *Word Of Mouth (Y)*

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Konsumen memberitahu teman-teman bahwa Twitter dapat menghubungkan pengguna dengan pengguna lainnya					
2	Konsumen merekomendasikan/menyarankan untuk menggunakan situs jejaring sosial Twitter					
3	Konsumen mengajak orang lain untuk menggunakan situs jejaring sosial Twitter					

Lampiran 2 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji Validitas

Uji Validitas Kepuasan (X1)

Correlations						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	SumX1	
X1.1	Pearson Correlation	1	,498**	,389**	,155	,761**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,137	,000
	N	94	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,498**	1	,277**	,102	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,329	,000
	N	94	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,389**	,277**	1	,587**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007		,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	,155	,102	,587**	1	,608**
	Sig. (2-tailed)	,137	,329	,000		,000
	N	94	94	94	94	94
SumX1	Pearson Correlation	,761**	,697**	,756**	,608**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94

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

Uji Validitas Kualitas (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	x2.4	SumX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,490**	,549**	,408**	,808**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	,490**	1	,429**	,303**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	,549**	,429**	1	,355**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94
x2.4	Pearson Correlation	,408**	,303**	,355**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000
	N	94	94	94	94	94
SumX2	Pearson Correlation	,808**	,742**	,786**	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94

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

Uji Validitas *Experiential Marketing* (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	SumX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,222*	,292**	,333**	,684**
	Sig. (2-tailed)		,031	,004	,001	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.2	Pearson Correlation	,222*	1	,309**	,225*	,671**
	Sig. (2-tailed)	,031		,002	,029	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.3	Pearson Correlation	,292**	,309**	1	,439**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,004	,002		,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.4	Pearson Correlation	,333**	,225*	,439**	1	,705**
	Sig. (2-tailed)	,001	,029	,000		,000
	N	94	94	94	94	94
SumX3	Pearson Correlation	,684**	,671**	,697**	,705**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94

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

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

Uji Validitas *Word of Mouth* (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	SumY
Y1	Pearson Correlation	1	,399**	,473**	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94
Y2	Pearson Correlation	,399**	1	,647**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94
Y3	Pearson Correlation	,473**	,647**	1	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94
SumY	Pearson Correlation	,723**	,855**	,875**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94

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

Lampiran 3 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kepuasan X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,658	4

Uji Reliabilitas Kualitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,745	4

Uji Reliabilitas Experiential *Marketing* X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,620	4

Uji Reliabilitas *Word of Mouth* Y

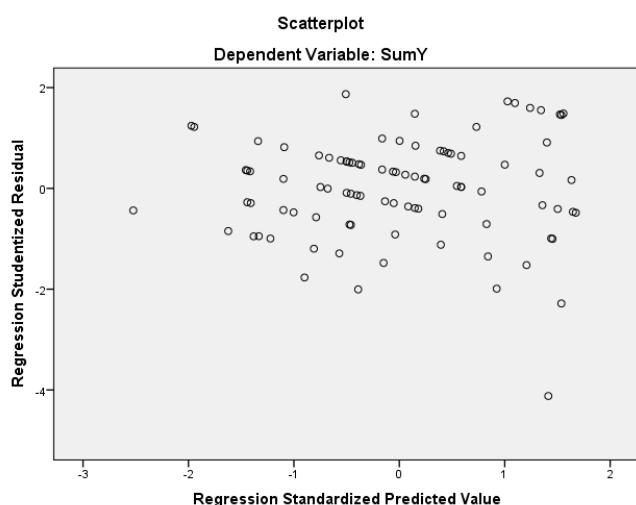
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,756	3

Lampiran 4 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji Multikolinearitas

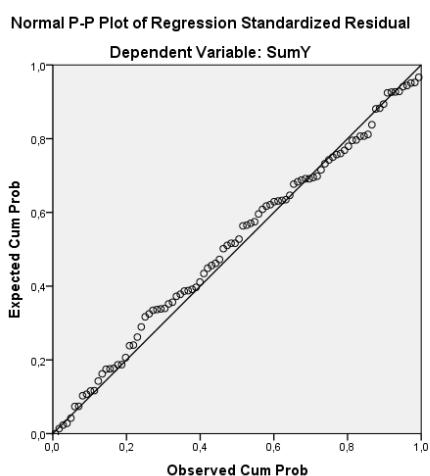
Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
1 SumX1	,588	1,700
SumX2	,590	1,694
SumX3	,578	1,702

a. Dependent Variable: SumY

Lampiran 5 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 6 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji Normalitas



Lampiran 7 : Hasil Analisis SPSS 22 Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1 (Constant)	2,840	1,464		2,574	,015		
SumX1	,214	,087	,236	2,443	,017	,588	1,700
SumX2	,333	,072	,450	4,623	,000	,590	1,694
SumX3	,112	,085	,117	2,316	,020	,578	1,009

a. Dependent Variable: SumY

Lampiran 8 : Hasil Analisis SPSS 22 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,676 ^a	,456	,438	1,32901

a. Predictors: (Constant), SumX3, SumX1, SumX2

Lampiran 9 : Hasil Analisis SPSS 22 Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1 (Constant)	2,840	1,464		2,574	,015		
SumX1	,214	,087	,236	2,443	,017	,588	1,700
SumX2	,333	,072	,450	4,623	,000	,590	1,694
SumX3	,112	,085	,117	2,316	,020	,578	1,009

a. Dependent Variable: SumY

Lampiran 10 : Tabel r

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%					
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 11 : Tabel t
Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr 0.50	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
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	2.36348	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
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