

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**SISKA WAHYUNI LESTARI  
8135164298**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

**THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY AND PRICE ON  
TOKOPEDIA CUSTOMER SATISFACTION AT STUDENTS OF  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**SISKA WAHYUNI LESTARI**

**8135164298**



**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**SISKA WAHYUNI LESTARI.** Kualitas Informasi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang melakukan transaksi pembelian minimal tiga kali di Tokopedia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 5.095 + 0,313 X_1 + 0,798 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200,  $X_1$  bernilai sebesar 0,200 dan  $X_2$  bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$  dan Y atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 5,782 > t_{tabel} = 1,65529$  dan Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 5,703 > t_{tabel} = 1,65529$ . dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas informasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,555 sedangkan nilai koefisien korelasi harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,552 dan nilai signifikansi kedua variabel bebas sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya kedua variabel bebas tersebut memiliki korelasi yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,433 yang menunjukkan bahwa 43,3% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas informasi dan harga. Sementara itu, 56,7% % dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Informasi, Harga




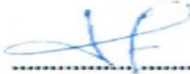


## ABSTRACT

**SISKA WAHYUNI LESTARI.** *Information Quality and Price on Tokopedia Customer Satisfaction at Students of Universitas Negeri Jakarta.*

*The purpose of this study was to determine the effect of Information Quality and Price on Tokopedia Customer Satisfaction at Students of Universitas Negeri Jakarta. This research was conducted at Jakarta State University, for 6 months from January to June 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a quantitative research approach. Samples in this study were students of Jakarta State University who made purchases at least three times in Tokopedia . The sampling technique used was purposive sampling technique of 150 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 5.095 + 0.313 X1 + 0.798 X2$ . Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smirnov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.200, X1 of value of 0.200 and X2 of value of 0.200. Because the significance level of the three variables  $> 0.05$ , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces a significance value in Linearity, which is  $0,000 < 0.05$ , so it can be concluded that it has a linear relationship. Next, a t test was carried out and Y was produced over X1  $t_{hitung} = 5.782 > t_{table} = 1.65529$  and Y on X2  $t_{hitung} = 5.703 > t_{table} = 1.65529$ . with a significance value of  $0,000 < 0.05$ , the two independent variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. The correlation coefficient between the information quality variable (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.555 while the price correlation coefficient (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.552 and the significance value of the two independent variables is  $0.000 < 0.05$ , meaning that both variables This free has a significant correlation to customer satisfaction variables. The coefficient of determination of Y for X1 and X2 obtained by 0.433 which shows that 43.3% of the variable customer satisfaction is determined by the quality of information and prices. Meanwhile, 56.7% was influenced by other factors.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Informatioan Quality, Price*

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<u>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</u>			
NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		19 Agustus 2020
3	<u>Rvna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	<u>Terrylina Arvinta Monearfa, S.E., M.M</u> Nidk. 8854660018 (Pembimbing 2)		19 Agustus 2020
Nama : Siska Wahyuni Lestari No. Registrasi : 8135164298 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2020



Siska Wahyuni Lestari

NIM.8135164298



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siska Wahyuni Lestari  
NIM : 8135164298  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [Wl.siska88@gmail.com](mailto:Wl.siska88@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul : Pengaruh Kualitas Informasi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

Siska Wahyuni Lestari

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar” (QS. Surat At Talaq : 2)*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetapkanlah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)*

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua serta kakak dan adik saya yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Saya persembahkan juga skripsi ini kepada Bapak Nurdin Hidayat dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang selalu membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas Informasi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta’.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini
3. Ibu Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
4. Usep Suhud Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua saya, Berkon dan Sri Mulyana Aini yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
8. Kakak saya Berti Fitria dan Yudi Rahman serta adik saya Fitri Susanti yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Anggraini Lali Safhira, Miya Yuliyana Anggraini, Siti Wulan Apriani, Ica Reskiana yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2016 yang telah memberikan semangat dan membantu peneliti selama penulisan proposal penelitian.
11. Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2020

Siska Wahyuni Lestari

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BABI.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kebaruan Penelitian.....	10

BAB II .....	12
KAJIAN PUSTAKA .....	12
A. Latar Belakang Teori.....	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
2. Kualitas Informasi .....	15
3. Harga.....	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	28
1. Kerangka Teoretik .....	28
2. Hipotesis.....	29
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN .....	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
1. Waktu Penelitian .....	32
2. Tempat Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian.....	32
1. Metode .....	32
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	36

D. Penyusunan Instrumen .....	37
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	37
2. Kualitas Informasi (X1) .....	42
3. Harga (X2) .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Teknik Analisa Data.....	53
1. Uji Persyaratan Analisis.....	53
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	55
3. Uji Hipotesis .....	55
4. Analisis Korelasi Ganda.....	57
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV .....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Deskripsi Data.....	59
1. Profil Responden .....	59
2. Profil Data.....	62
B. Pengujian Hipotesis .....	73
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	73
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	76
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	79

4. Pengujian Analisis Korelasi Pearson .....	80
5. Pengujian Koefisien Determinasi.....	81
C. Pembahasan .....	84
BAB V .....	89
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Implikasi.....	90
C. Keterbatasan Penelitian.....	91
1. <i>Marketplace</i> Tokopedia.....	92
2. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	93
Daftar Pustaka .....	95
LAMPIRAN .....	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	170

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar I. 2 Alasan Responden Melakukan Belanja Online .....	3
Gambar I. 3 Pengunjung marketplace .....	4
Gambar I. 4 Kendala seputar Kualitas Informasi dan Harga.....	7
Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Informasi dan Harga) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) .....	35
Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden.....	60
Gambar IV. 2 Profil Fakultas Responden .....	62
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas Informasi.....	68
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Harga.....	72
Gambar IV. 6 Grafik Hubungan antara Harga, Citra Merek dan Iklan dengan Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 5.095 + 0,313 X1 + 0,798 X2$ .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Tabel Hipotesis .....	30
Tabel III. 1 Kisi-Kisi InstrumenKepuasan Pelanggan .....	38
Tabel III. 2 Skala Instrumen PenilaianKepuasan Pelanggan .....	39
Tabel III. 3 Data Perhitungan Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	41
Tabel III. 4 Kisi-Kisi InstrumenKualitas Informasi.....	43
Tabel III. 5 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Informasi.....	44
Tabel III. 6 Data Perhitungan Uji Validitas Kualitas Informasi (Variabel X1).....	46
Tabel III. 7 Kisi-Kisi Instrumen Harga .....	48
Tabel III. 8 Skala Instrumen Penilaian Harga.....	49
Tabel III. 9 Data Perhitungan Uji Validitas Harga (Variabel X2) .....	51
Tabel IV. 1 Profil Usia Responden.....	60
Tabel IV. 2 Profil Fakultas Responden .....	61
Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	64
Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas Informasi.....	67
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi .....	67
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Informasi.....	69
Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Harga .....	70
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Harga .....	71



Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Informasi.....	73
Tabel IV. 12 Uji Normalitas .....	74
Tabel IV. 13 Uji Linearitas X1 dan Y .....	75
Tabel IV. 14 Uji Linearitas X2 dan Y.....	76
Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel IV. 16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	79
Tabel IV. 17 Uji Analisis Korelasi Pearson.....	80
Tabel IV. 18 Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.....	82
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi X1 terhadap Y .....	83
Tabel IV. 20 Koefisien Determinasi X2 terhadap Y .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi.....	100
Lampiran 2	Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	101
Lampiran 3	Survei Awal Penelitian.....	102
Lampiran 4	Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	104
Lampiran 5	Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	106
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	107
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	108
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	109
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Variabel Kualitas Informasi).....	110
Lampiran 10	Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	112
Lampiran 11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	113
Lampiran 12	Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	114
Lampiran 13	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	115
Lampiran 14	Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Variabel Harga).....	116
Lampiran 15	Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Harga).....	118
Lampiran 16	Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Harga).....	119
Lampiran 17	Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Harga).....	120

Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2 (Harga).....	121
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	122
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	124
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	127
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	128
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	129
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi) .....	130
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) .....	132
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Informasi) .....	135
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Informasi) .....	136
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Informasi).....	137
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Harga).....	138
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Harga).....	140
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Harga) .....	143
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Harga) ....	144
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Harga).....	145

Lampiran 34 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) dan X2 (Harga) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	146
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas.....	149
Lampiran 36 Uji Kelinearan Regresi X1 dengan Y.....	150
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ .....	151
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 dengan Y.....	152
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson X1 dengan Y.....	153
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y.....	154
Lampiran 41 Uji Kelinearan Regresi X2 dengan Y.....	155
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$ .....	156
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 dengan Y.....	157
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson X2 dengan Y.....	158
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y.....	159
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$ .....	160
Lampiran 47 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 dan X2 dengan Y.....	161
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson X1 dan X2 dengan Y.....	162
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y.....	163
Lampiran 50 Tabel Nilai r Product Moment.....	164
Lampiran 51 Tabel Nilai Distribusi t.....	165
Lampiran 52 Daftar Nama Responden Survei Uji Coba.....	166
Lampiran 53 Daftar Nama Responden Survei Final.....	167