

Lampiran 1**KUESIONER**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha *Online Zalora.co.id*
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta)**

Identitas Responden:

Nama :

Usia :

1. Jenis kelamin :

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

2. Pekerjaan responden :

- ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai Swasta
☐ Lainnya.....(sebutkan)

3. Dari mana responden mengetahui Usaha *Online Zalora.co.id* :

- ☐ Teman
☐ Promosi
☐ Internet
☐ Saudara
☐ Website
☐ Lainnya.....(sebutkan)

4. Berapa kali dalam satu bulan anda membeli produk di situs *online*

Zalora.co.id:

- ☐ 1 kali
 ☐ > 3 kali
☐ 2 kali
☐ 3 kali

Petunjuk Umum

- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang (X) pada kolom yang tersedia.
- Tersedia empat alternatif jawaban yang dapat saudara/i pilih, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu, Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
1.	Zalora.co.id memberi kemudahan dalam mencari produk yang diinginkan					
2.	Zalora.co.id memberi kemudahan dalam bertransaksi					
3.	Zalora.co.id memberi kemudahan dalam pembayaran					
4.	Zalora.co.id cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan					
5.	Zalora.co.id memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada gambar					
6.	Zalora.co.id memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima pelanggan					
7.	Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk					
8.	Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pemesanan					
9.	Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pengeditan produk yang akan dipesan					

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
10.	Produk yang ditawarkan Zalora.co.id memiliki kualitas yang baik					
11.	Produk Zalora.co.id berasal dari merek yang terkenal					
12.	Produk Zalora.co.id memiliki warna dan model yang menarik					
13.	Produk Zalora.co.id tidak mudah rusak					
14.	Produk Zalora.co.id nyaman dalam setiap pemakaian					
15.	Produk Zalora.co.id memiliki masa pakai yang lama					
16.	Produk Zalora.co.id tidak cepat pudar					

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
17.	Saya puas karena Zalora.co.id memberi kemudahan dalam mencari produk yang diinginkan					
18.	Saya puas karena Zalora.co.id memberi kemudahan dalam bertransaksi					
19.	Saya puas karena Zalora.co.id memberi kemudahan dalam pembayaran					
20.	Saya puas karena Zalora.co.id cepat dalam memenuhi produk yang telah dipesan					
21.	Saya puas karena Zalora.co.id memiliki kesesuaian produk dengan yang ditawarkan pada gambar					
22.	Saya puas karena Zalora.co.id memiliki kesesuaian produk yang dipesan dan diterima pelanggan					

23.	Saya puas karena Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam pencarian produk					
24.	Saya puas karena Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pemesanan					
25.	Saya puas karena Zalora.co.id memiliki sistem yang memudahkan dalam proses pengeditan produk yang akan dipesan					

No.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
26	Saya puas karena produk yang ditawarkan Zalora.co.id memiliki kualitas yang baik					
27.	Saya puas karena produk Zalora.co.id berasal dari merek yang terkenal					
28.	Saya puas karena produk Zalora.co.id memiliki warna dan model yang menarik					
29.	Saya puas karena produk Zalora.co.id tidak mudah rusak					
30.	Saya puas karena produk Zalora.co.id nyaman dalam setiap pemakaian					
31.	Saya puas karena produk Zalora.co.id memiliki masa pakai yang lama					
32.	Saya puas karena produk Zalora.co.id tidak cepat pudar					

No	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
33.	Saya akan membeli ulang produk Zalora.co.id dengan banyak					
34.	Saya akan membeli tambahan produk Zalora.co.id					
35.	Saya akan terus belanja online di Zalora.co.id					
36.	Saya akan merekomendasikan Zalora.co.id kepada orang lain					
37.	Saya akan menyampaikan hal positif tentang Zalora.co.id kepada orang lain					
38.	Saya akan mendemonstrasikan produk Zalora.co.id					
39.	Saya akan menguji produk lain selain Zalora.co.id					

Lampiran 2

TABULASI UJI COBA RESPONDEN

No.	Kualitas Pelayanan (X1)									Total	Kualitas Produk (X2)								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		
1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	35	4	4	4	4	5	4	3	28	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	5	4	4	28	
4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	28	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	21	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3	4	4	4	5	5	4	29	
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	5	3	3	27	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	4	3	4	3	2	4	3	23	
9	4	4	4	2	3	3	4	4	3	31	2	4	4	3	3	3	3	22	
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28	
11	5	3	4	2	4	4	5	4	4	35	4	5	4	3	3	4	3	26	
12	4	1	1	1	4	4	3	1	5	24	2	3	1	2	5	5	2	20	
13	5	5	5	4	5	5	5	5	3	42	5	4	5	4	5	4	4	31	
14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	4	4	4	3	3	3	3	24	
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	3	3	3	3	3	1	3	19	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	3	4	4	4	3	26	
17	4	4	4	3	3	4	3	4	2	31	4	5	4	3	3	4	3	26	
18	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34	4	4	4	4	4	4	3	27	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	4	29	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28	
21	4	3	3	3	4	3	4	4	3	31	4	4	4	3	3	3	3	24	
22	4	2	4	4	2	2	4	3	2	27	3	4	2	3	4	1	3	20	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	4	4	4	4	4	3	3	26	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	4	4	4	4	4	3	3	26	
25	4	2	4	4	2	2	4	3	2	27	3	4	2	4	2	1	3	19	
26	4	4	4	4	4	3	3	1	4	31	4	4	4	4	3	4	4	27	
27	4	3	4	2	3	4	2	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	28	
28	5	5	4	5	4	2	4	3	5	37	5	4	5	3	4	5	4	30	
29	3	2	3	2	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	3	3	4	25	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	3	3	24	

No .	Kepuasan Pelanggan (Z)																Total I
	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	3 1	3 2	
1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	73
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
6	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	62
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	55
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
11	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	54
12	2	4	3	2	2	1	5	1	2	5	3	3	2	4	3	3	45
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	73
14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	57
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	49
17	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	68
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	70
19	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	66
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	60
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
22	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	61
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	61
25	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	49
26	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4	52
27	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	57
28	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	69
29	3	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	54
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	2	55

No.	Loyalitas Konsumen (Y)							Total
	33	34	35	36	37	38	39	
1	4	4	5	4	4	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	4	3	4	23
6	3	3	2	3	4	2	5	22
7	4	4	3	4	4	4	4	27
8	3	3	3	4	4	3	4	24
9	3	3	2	3	4	2	5	22
10	2	2	2	4	4	4	4	22
11	2	3	1	2	3	1	2	14
12	1	2	2	2	4	1	2	14
13	4	4	4	4	4	3	3	26
14	4	4	3	4	4	3	4	26
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	3	3	3	3	3	3	3	21
17	4	4	4	3	5	5	4	29
18	4	4	4	5	5	5	5	32
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	2	4	2	4	4	4	4	24
21	2	3	2	3	3	2	3	18
22	3	2	4	2	2	4	2	19
23	3	3	3	4	4	3	3	23
24	3	3	3	4	4	3	3	23
25	3	2	4	2	2	3	2	18
26	3	4	4	3	4	1	1	20
27	3	4	3	4	4	4	3	25
28	4	5	4	5	3	4	5	30
29	2	3	3	4	5	3	4	24
30	4	4	3	4	4	3	4	26

Lampiran 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

KMO and Bartlett's Test^a

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,640
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	117,630
df	36
Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,061	39,918	39,918	2,061	39,918	39,918
2	1,158	22,414	62,332	1,158	22,414	62,332
3	,770	14,907	77,239	,770	14,907	77,239
4	,428	8,296	85,535			
5	,256	4,959	90,494			
6	,205	3,977	94,471			
7	,126	2,443	96,914			
8	,081	1,576	98,490			
9	,078	1,510	100,000			

Extractions Method: Principal Component Analysis

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,759	9

Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X₂)

KMO and Bartlett's Test^a

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,717
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	57,592
	df	21
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,822	46,180	46,180	1,822	46,180	46,180
2	,857	21,724	67,905	,857	21,724	67,905
3	,520	13,171	81,075			
4	,279	7,078	88,154			
5	,187	4,731	92,884			
6	,157	3,972	96,856			
7	,124	3,144	100,000			

Extractions Method: Principal Component Analysis

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	7

Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

KMO and Bartlett's Test^a

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,676
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	347,009
	df
	120
	Sig.
	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,135	44,717	44,717	4,135	44,717	44,717
2	1,554	16,802	61,519	1,554	16,802	61,519
3	,761	8,230	69,748	,761	8,230	69,748
4	,651	7,043	76,792	,651	7,043	76,792
5	,432	4,667	81,458			
6	,415	4,486	85,944			
7	,336	3,632	89,576			
8	,258	2,793	92,369			
9	,181	1,961	94,330			
10	,173	1,865	96,195			
11	,117	1,266	97,462			
12	,087	,939	98,401			
13	,056	,610	99,011			
14	,041	,438	99,449			
15	,030	,330	99,779			
16	,020	,221	100,000			

Extractions Method: Principal Component Analysis

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,908	16

Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

KMO and Bartlett's Test^a

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,685
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	111,606
	df
	21
	Sig.
	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,004	55,110	55,110	3,004	55,110	55,110
2	1,068	19,598	74,709	1,068	19,598	74,709
3	,560	10,280	84,989			
4	,348	6,390	91,379			
5	,241	4,420	95,799			
6	,149	2,732	98,531			
7	,080	1,469	100,000			

Extractions Method: Principal Component Analysis

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,849	7

Lampiran 4

TABULASIS KUESIONER

No.	Kualitas Pelayanan (X1)									Total	Kualitas Produk (X2)								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16		
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	3	3	2	2	22	
2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	31	4	4	4	4	4	3	4	27	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	3	2	3	4	23	
4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	31	4	4	3	4	2	1	4	22	
5	4	2	3	2	3	3	2	1	4	24	4	3	4	5	4	3	3	26	
6	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32	3	4	4	3	3	3	4	24	
7	5	4	4	4	3	3	4	4	4	35	4	4	2	2	5	3	3	23	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34	4	3	4	2	2	4	3	22	
9	3	4	4	2	3	3	4	4	3	30	2	4	4	5	4	3	3	25	
10	5	4	3	4	4	4	3	4	4	35	4	4	3	3	1	3	2	20	
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42	4	3	4	2	3	3	3	22	
12	4	3	3	3	4	4	4	3	5	33	3	3	4	4	4	4	2	24	
13	5	5	5	4	5	5	5	5	3	42	3	4	3	3	3	3	4	23	
14	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	4	4	4	3	3	3	3	24	
15	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36	5	5	5	3	4	3	2	27	
16	3	3	2	3	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	2	2	3	19	
17	4	5	3	3	4	4	4	4	2	33	4	5	4	3	3	1	3	23	
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32	4	4	4	4	2	2	3	23	
19	5	5	5	5	4	4	5	4	4	41	3	3	3	5	4	4	4	26	
20	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33	4	4	2	4	4	1	4	23	
21	4	3	3	3	4	3	4	4	3	31	1	4	3	3	3	3	3	20	
22	4	5	5	4	4	5	4	3	2	36	3	4	4	3	4	2	3	23	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	4	2	4	4	4	3	3	24	
24	5	4	5	4	4	5	3	4	3	37	4	4	4	2	3	3	3	23	
25	4	3	4	5	3	4	5	4	2	34	3	4	3	4	4	3	3	24	
26	4	4	4	4	4	3	3	1	4	31	4	3	3	3	2	2	2	19	
27	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31	4	4	3	3	4	2	4	24	
28	5	5	4	4	3	2	3	3	5	34	3	2	3	3	4	5	4	24	
29	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42	3	4	4	4	3	4	1	23	
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	3	3	4	4	3	3	3	23	
31	3	5	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	2	3	4	3	24	
32	5	5	3	4	3	3	4	4	4	35	4	2	3	4	4	4	4	25	
33	4	4	3	3	5	4	4	4	3	34	4	4	3	3	5	2	4	25	
34	4	4	3	3	5	5	3	4	3	34	4	4	3	3	4	4	4	26	
35	5	4	4	4	4	2	3	3	2	31	3	3	5	5	5	3	3	27	
36	5	3	4	2	3	4	5	4	4	34	4	3	4	4	3	3	3	24	
37	4	4	4	2	4	4	4	3	5	34	3	2	4	3	3	1	3	19	

38	5	5	5	4	5	5	4	5	3	41	5	4	4	3	3	4	3	26
39	4	4	5	4	3	3	4	4	3	34	2	4	5	4	4	4	3	26
40	4	5	4	4	3	2	4	4	4	34	4	4	2	3	1	3	3	20
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	5	4	3	3	4	3	26
42	4	4	5	4	4	5	2	4	2	34	5	3	4	3	4	5	2	26
43	3	2	4	2	3	4	3	4	4	29	3	4	3	2	2	2	4	20
44	4	5	3	4	3	4	4	3	4	34	4	4	3	4	5	3	3	26
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	5	5	4	4	3	3	3	27
46	5	4	3	4	3	3	4	4	4	34	4	4	4	5	4	4	3	28
47	5	2	5	5	3	4	4	5	4	37	4	3	5	4	3	4	3	26
48	4	4	4	4	5	3	3	4	3	34	3	4	3	3	2	3	1	19
49	4	4	5	4	4	4	3	3	3	34	4	4	3	3	5	3	4	26
50	4	2	4	4	2	4	2	3	2	27	4	4	4	4	4	4	4	28
51	5	5	5	4	5	3	4	1	4	36	5	4	4	4	3	3	3	26
52	4	3	3	2	3	3	3	2	2	25	3	4	5	4	4	3	3	26
53	4	4	4	5	3	2	4	3	5	34	4	4	4	4	5	3	3	27
54	3	4	3	2	4	4	5	5	4	34	4	3	3	3	3	2	2	20
55	4	3	4	5	5	3	4	4	5	37	3	5	2	4	4	5	3	26
56	4	5	4	4	3	4	4	3	3	34	4	4	4	4	3	4	4	27
57	4	4	5	4	4	3	3	4	3	34	4	3	4	4	4	3	4	26
58	5	5	4	4	4	4	3	4	3	36	4	4	3	3	4	4	4	26
59	4	4	3	4	5	5	4	3	2	34	3	3	4	4	3	5	4	26
60	4	4	4	5	5	5	2	1	4	34	3	3	4	5	5	3	4	27
61	4	3	4	3	3	5	4	3	5	34	5	4	4	5	4	3	3	28
62	5	5	4	3	4	2	4	4	5	36	5	5	5	5	5	4	4	33
63	4	3	4	3	3	5	3	5	4	34	4	5	4	3	3	4	3	26
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3	4	3	4	5	5	2	26
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	2	3	3	5	4	4	26
66	5	3	4	4	4	3	3	4	4	34	4	4	4	4	3	5	3	27
67	4	5	3	3	4	4	4	4	3	34	3	3	4	5	3	5	3	26
68	4	4	4	2	2	3	3	4	1	27	4	4	3	3	4	4	4	26
69	3	3	4	4	3	4	4	4	2	31	4	5	4	5	5	5	5	33
70	5	3	4	2	4	4	5	3	4	34	4	4	5	4	4	4	3	28
71	2	3	3	5	4	4	5	4	5	35	4	3	4	5	3	3	4	26
72	4	3	5	4	3	3	5	3	4	34	5	4	4	4	4	4	4	29
73	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31	5	5	4	3	3	3	3	26
74	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36	3	4	5	3	4	4	3	26
75	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	4	5	5	5	4	3	3	29
76	4	5	4	3	4	4	3	4	5	36	4	3	3	2	3	3	3	21
77	4	4	4	5	3	4	3	4	4	35	3	4	5	4	2	5	3	26
78	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35	4	4	4	4	5	4	4	29
79	3	3	4	5	5	4	3	4	3	34	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	3	5	3	4	5	4	4	3	35	5	4	3	3	4	3	4	26
81	4	4	4	5	4	5	4	3	4	37	3	4	5	4	3	3	4	26
82	4	2	1	2	1	3	3	4	4	24	5	5	4	4	3	3	3	27
83	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	5	4	3	26
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	28

85	4	3	5	4	5	4	3	2	4	34	4	4	4	4	3	4	4	27
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	4	4	4	3	4	4	27
87	4	4	3	5	3	4	4	4	4	35	5	5	4	4	4	3	3	28
88	3	3	4	4	2	4	2	1	1	24	3	3	3	3	3	3	4	22
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	5	3	3	27
90	4	5	4	2	4	3	5	5	3	35	4	3	2	3	2	4	3	21
91	3	4	4	2	4	4	2	4	4	31	3	5	4	5	5	3	3	28
92	5	3	4	2	4	4	5	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	27
93	4	1	1	1	4	4	3	1	5	24	4	2	3	3	3	4	3	22
94	5	5	4	4	5	3	3	4	3	36	3	3	4	4	4	5	4	27
95	4	4	4	5	3	3	5	4	3	35	4	4	3	3	5	4	3	26
96	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33	4	5	3	3	4	4	3	26
97	4	4	5	3	4	5	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	3	27
98	4	4	4	5	5	4	3	4	2	35	4	4	4	4	3	4	4	27
99	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	3	27
101	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	5	4	5	4	4	3	3	28
102	4	5	4	5	5	4	3	3	3	36	4	2	2	4	4	3	3	22
103	5	5	4	3	4	2	3	3	5	34	4	4	4	3	4	5	4	28
104	3	4	5	4	4	4	3	5	4	36	4	4	4	3	4	4	3	26
105	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	4	4	5	3	3	4	4	27
106	5	4	3	3	4	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	28
107	5	4	5	4	4	4	3	3	4	36	4	3	4	3	4	5	4	27
108	4	4	3	3	5	5	5	4	3	36	5	5	4	4	3	3	4	28
109	4	4	3	2	3	4	4	4	3	31	3	3	3	4	3	3	3	22
110	5	4	4	3	4	2	4	4	4	34	4	4	5	4	5	3	3	28
111	4	5	4	2	4	4	5	4	4	36	4	4	3	3	4	4	4	26
112	4	4	3	5	5	4	3	2	5	35	4	4	5	3	5	4	3	28
113	5	3	3	4	5	5	4	3	4	36	4	4	4	5	4	4	2	27
114	3	4	4	4	3	3	5	4	5	35	5	4	3	3	5	4	4	28
115	4	4	4	5	4	2	5	5	4	37	4	4	4	4	4	3	3	26
116	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	5	5	5	4	4	2	3	28
117	4	4	4	3	5	4	5	4	2	35	4	4	4	4	4	4	3	27
118	4	3	2	4	3	4	3	4	4	31	4	3	4	3	4	4	4	26
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	5	28
120	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34	4	4	3	5	4	4	4	28
121	4	4	5	5	4	3	4	4	3	36	4	4	5	4	4	4	4	29
122	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41	4	4	4	5	3	5	3	28
123	4	3	4	5	4	5	3	4	4	36	3	4	4	4	4	4	3	26
124	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	5	3	28
125	5	5	3	3	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	5	4	4	28
126	4	4	4	4	5	3	5	4	4	37	3	4	4	4	5	3	3	26
127	5	4	5	4	4	4	4	3	4	37	4	5	4	4	4	4	3	28
128	4	4	5	3	4	4	4	3	3	34	4	5	4	4	4	4	4	29
129	5	4	4	4	3	3	5	4	4	36	4	4	3	3	4	4	4	26
130	4	4	5	4	4	5	4	4	3	37	5	5	5	5	5	5	5	35
131	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	3	5	4	5	5	3	29

132	5	4	4	2	5	5	4	4	4	37	3	4	4	4	3	5	4	27
133	5	3	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	28
134	4	4	4	3	4	5	5	4	4	37	4	5	5	3	5	5	5	32
135	4	4	4	5	3	4	4	4	4	36	5	4	4	5	5	3	3	29
136	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	5	29
137	3	3	4	4	4	5	3	4	4	34	4	5	3	3	3	4	5	27
138	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4	3	4	4	5	5	4	29
139	4	4	5	5	5	4	4	4	4	39	4	4	4	3	5	4	4	28
140	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36	4	5	4	5	4	4	3	29
141	4	5	3	4	4	4	3	4	3	34	5	4	5	4	4	4	3	29
142	5	4	4	2	3	3	3	4	3	31	4	4	5	5	5	4	4	31
143	5	4	3	3	2	4	2	4	4	31	5	4	5	3	4	4	4	29
144	5	3	4	5	3	4	5	5	5	39	4	5	4	5	4	3	3	28
145	4	5	5	4	4	4	3	4	5	38	5	4	5	3	4	5	3	29
146	5	4	4	3	4	5	4	5	3	37	5	4	4	4	4	5	4	30
147	4	4	4	5	5	3	5	4	5	39	4	4	5	4	4	5	3	29
148	4	5	4	5	5	5	5	4	4	41	5	4	5	5	5	5	3	32
149	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33	4	4	4	5	4	4	4	29
150	4	5	5	4	5	4	4	4	2	37	5	5	5	5	4	5	4	33
151	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40	5	4	5	4	4	5	4	31
152	4	4	4	5	4	4	4	3	4	36	5	4	4	4	5	4	4	30
153	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3	5	5	4	5	5	4	31
154	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42	4	4	4	5	5	4	3	29
155	5	4	4	4	3	2	4	3	5	34	3	3	4	4	4	4	4	26
156	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42	5	5	5	5	4	4	3	31
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2	5	5	2	5	5	2	26
158	4	4	3	3	5	4	4	4	3	34	4	5	5	4	4	4	5	31
159	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	5	4	5	5	5	5	5	34
160	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31	5	5	4	4	4	4	3	29
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	3	2	3	4	1	2	19
162	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3	4	3	4	2	2	4	22
163	2	1	3	3	4	4	2	4	1	24	4	4	4	4	4	3	3	26
164	4	4	3	3	5	4	4	5	3	35	3	4	2	3	3	1	3	19
165	2	3	4	4	3	4	4	3	4	31	4	4	4	5	5	3	3	28
166	3	2	3	4	2	3	3	2	2	24	4	2	3	4	4	2	3	22
167	4	4	4	2	3	3	4	4	3	31	3	4	2	4	2	1	3	19
168	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	3	3	1	2	3	3	4	19
169	4	3	4	2	4	4	3	2	1	27	3	2	4	4	4	4	2	23
170	4	2	2	2	4	4	4	1	4	27	4	2	1	3	3	2	4	19
171	5	3	3	3	4	5	4	4	3	34	3	4	4	3	3	3	4	24
172	4	3	3	2	2	2	3	3	3	25	3	3	2	2	1	3	3	17
173	3	4	4	3	4	3	2	3	1	27	2	2	4	3	3	4	1	19
174	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	4	4	3	3	2	1	4	21
175	4	4	4	3	5	4	3	4	3	34	3	2	4	3	3	3	2	20
176	2	4	2	2	3	4	3	4	4	28	2	5	3	2	5	5	4	26
177	4	4	4	2	3	5	3	3	3	31	4	2	3	3	2	3	3	20
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	3	3	21

179	4	3	4	5	5	4	3	3	3	34	3	4	2	4	4	5	4	26
180	5	3	4	3	4	2	4	3	3	31	2	3	4	3	2	3	3	20
181	3	2	3	2	4	5	5	5	5	34	4	3	3	3	2	4	3	22
182	4	4	3	4	4	3	2	3	4	31	2	2	3	3	4	3	3	20
183	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	2	2	23
184	4	4	4	3	3	2	1	1	2	24	3	3	2	3	3	3	3	20
185	4	4	3	4	4	4	2	3	3	31	4	3	3	4	3	3	4	24
186	4	3	2	4	3	4	3	4	4	31	5	3	3	4	3	4	4	26
187	2	3	3	2	3	3	3	3	2	24	4	4	4	5	4	3	3	27
188	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	3	4	5	3	2	5	5	27
189	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3	2	4	4	3	1	3	20
190	5	3	4	5	4	2	4	3	5	35	4	3	3	3	2	3	3	21
191	3	4	3	3	3	4	3	4	4	31	4	4	3	3	2	2	2	20
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	5	4	4	4	4	28
193	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	21
194	5	4	4	3	4	2	2	3	4	31	4	3	1	3	2	3	3	19
195	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36	5	5	5	5	4	1	3	28

No.	Kepuasan Pelanggan (Z)																Total
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	55
2	4	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	49
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	54
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
6	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	50
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	49
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	52
9	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	51
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
11	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	57
12	2	5	3	3	3	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	60
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	55
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49
16	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	62
17	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	54
18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	57
19	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	55
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	55
21	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	49
22	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	57
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	55
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	54
25	3	4	2	3	2	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	60
26	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	5	2	5	55
27	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	48
28	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	65
29	3	4	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3	2	4	5	3	55
30	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	57
31	2	4	3	2	2	1	4	1	2	4	3	3	4	5	4	4	48
32	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	55
33	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	62
34	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	57
35	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	54
36	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	57
37	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	48

38	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	62
39	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	5	5	5	54
40	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	60
41	4	5	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	62
42	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	60
43	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	48
44	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	55
45	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	61
46	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	5	3	48
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55
48	4	4	3	4	3	2	4	1	3	1	3	4	3	3	4	3	49
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	61
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
51	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	61
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	3	5	61
53	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	62
54	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	71
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	62
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
57	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
58	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	71
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	49
60	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	61
61	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	62
62	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	60
64	4	4	3	5	4	3	5	4	2	5	3	3	3	5	4	4	61
65	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	62
66	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	62
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
68	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	57
69	4	4	4	3	1	2	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	60
70	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	62
71	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
73	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
74	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	5	5	4	5	5	5	62
75	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	61
76	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
77	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	63
78	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	62
79	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	49

80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
81	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	62
82	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
83	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	63
84	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	70
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	62
86	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	55
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
88	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63
89	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	70
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
91	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	62
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	63
93	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	63
94	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	64
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	64
96	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
97	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	64
98	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	64
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
100	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	70
101	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	64
102	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	64
104	3	5	4	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	64
105	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	62
106	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	64
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	65
108	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	54
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
110	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	65
111	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	48
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	65
113	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	55
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	5	5	5	65
115	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
117	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	66
118	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	66
119	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	73
120	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	66
121	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	66

122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
123	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	66
124	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
125	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	66
126	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	66
127	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
128	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49
129	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	68
130	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	70
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	45
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	68
133	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	45
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	68
135	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	66
138	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	68
139	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	69
140	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	69
141	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	63
142	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	70
143	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	68
144	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	69
145	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	70
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	68
147	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63
149	4	4	4	3	3	2	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	64
150	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	69
151	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	70
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	66
153	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	73
154	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	64
155	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	73
156	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	62
157	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	62
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	66
159	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	72
160	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	73
161	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	68
162	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	5	5	5	45
163	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	48

164	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	68
165	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5	5	45
166	2	2	2	2	1	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	47
167	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5	4	45
168	3	3	3	1	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	49
169	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	5	5	5	46
170	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65
171	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	4	4	4	5	4	5	48
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	5	3	57
173	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2	5	5	48
174	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	45
175	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	62
176	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	62
177	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	49
178	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	65
179	3	2	2	3	3	2	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	54
180	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	4	48
181	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	65
182	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	68
183	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	65
184	2	4	3	2	2	1	5	3	2	5	5	3	4	5	4	4	54
185	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	5	5	3	49
186	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	62
187	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	45
188	3	4	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	3	62
189	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	4	5	4	3	5	49
190	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	68
191	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	5	49
192	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	5	5	48
193	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	62
194	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	49
195	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	68

No.	Loyalitas Konsumen (Y)							Total
	33	34	35	36	37	38	39	
1	3	3	5	4	4	4	4	27
2	3	3	3	3	4	4	4	24
3	3	3	4	4	4	4	4	26
4	3	3	3	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	5	4	4	29
6	4	4	3	4	4	2	5	26
7	4	4	3	4	4	4	4	27
8	3	3	3	4	4	3	4	24
9	2	3	2	3	4	2	5	21
10	2	2	2	4	4	4	4	22
11	4	4	3	4	4	3	4	26
12	3	4	4	4	4	3	2	24
13	4	4	4	4	4	3	3	26
14	3	3	2	3	4	3	4	22
15	5	4	4	4	4	4	4	29
16	4	4	4	4	3	3	3	25
17	3	3	4	3	5	5	4	27
18	3	3	3	3	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	2	4	2	4	4	4	5	25
21	4	5	4	5	3	4	3	28
22	4	4	5	3	3	5	4	28
23	4	4	4	5	5	4	3	29
24	3	3	4	4	4	3	4	25
25	4	3	5	3	3	4	3	25
26	3	4	5	3	4	1	2	22
27	3	4	4	4	4	4	3	26
28	3	4	3	4	2	3	5	24
29	2	3	4	4	5	3	5	26
30	4	4	4	4	4	3	5	28
31	3	3	4	4	4	3	5	26
32	4	5	5	3	3	3	3	26
33	4	4	4	4	4	3	3	26
34	3	3	3	4	4	4	3	24
35	3	2	3	5	5	4	4	26
36	3	3	4	4	4	4	4	26
37	3	4	3	4	4	4	4	26

38	3	3	4	4	4	4	4	26
39	4	3	5	3	2	5	2	24
40	4	4	4	4	4	3	3	26
41	4	4	4	5	5	4	2	28
42	4	3	5	4	3	4	3	26
43	5	5	5	3	4	1	1	24
44	4	3	5	4	4	4	2	26
45	3	4	3	4	3	4	5	26
46	1	2	2	3	5	4	4	21
47	4	3	4	4	4	3	4	26
48	4	4	4	4	4	3	3	26
49	5	4	4	4	4	3	4	28
50	4	4	4	4	4	4	2	26
51	3	3	3	5	5	5	4	28
52	4	3	3	3	4	4	4	25
53	3	3	4	4	4	3	3	24
54	5	5	5	5	4	4	4	32
55	3	4	4	4	4	3	2	24
56	5	3	4	3	5	5	3	28
57	3	3	4	4	4	4	4	26
58	4	3	4	5	4	4	3	27
59	5	4	5	4	4	4	3	29
60	4	5	5	3	4	1	1	23
61	3	3	4	4	4	4	4	26
62	3	4	3	4	4	3	4	25
63	3	3	4	5	5	3	4	27
64	3	3	3	4	4	3	3	23
65	4	4	3	4	2	4	5	26
66	4	4	4	3	5	3	4	27
67	3	2	4	5	5	5	5	29
68	4	3	3	4	4	4	4	26
69	3	5	3	5	3	4	4	27
70	3	4	4	4	4	5	4	28
71	4	5	5	3	3	5	3	28
72	3	3	2	3	4	3	3	21
73	5	3	4	5	5	4	2	28
74	2	3	2	4	3	4	3	21
75	4	4	3	5	3	4	5	28
76	3	4	4	3	5	4	5	28
77	5	5	5	3	5	4	5	32
78	4	4	5	4	3	5	3	28
79	3	3	3	2	3	4	3	21

80	3	3	4	4	4	4	4	26
81	3	3	3	3	5	4	4	25
82	3	5	3	4	5	4	4	28
83	3	3	4	4	5	4	4	27
84	3	2	3	3	3	4	4	22
85	3	2	4	4	4	4	4	25
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	3	4	3	4	26
88	5	5	4	5	2	4	5	30
89	3	3	3	4	5	4	4	26
90	4	4	4	4	5	4	3	28
91	4	4	3	4	5	5	3	28
92	4	4	4	5	5	4	4	30
93	3	5	4	4	5	4	4	29
94	4	4	5	5	4	1	5	28
95	4	4	4	4	4	3	4	27
96	5	5	4	5	5	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	3	27
98	4	4	4	5	4	4	3	28
99	3	3	3	3	5	5	4	26
100	4	4	4	5	5	5	5	32
101	4	4	4	4	4	4	4	28
102	2	3	4	4	4	4	4	25
103	4	4	5	4	4	4	4	29
104	4	4	4	4	4	4	4	28
105	3	4	4	5	4	4	5	29
106	3	3	4	3	4	3	5	25
107	5	5	4	5	4	5	5	33
108	4	4	4	5	4	4	4	29
109	3	2	2	4	4	3	4	22
110	4	5	5	5	5	4	5	33
111	3	3	4	5	5	5	4	29
112	4	5	4	4	5	3	4	29
113	3	4	5	5	5	4	4	30
114	5	5	5	5	3	3	3	29
115	3	3	2	4	4	2	4	22
116	4	4	4	4	3	4	4	27
117	4	4	5	4	4	5	3	29
118	5	5	3	3	5	5	4	30
119	4	2	4	4	5	5	5	29
120	4	4	3	4	4	4	4	27
121	3	5	4	5	5	4	4	30

122	3	4	5	4	4	5	4	29
123	4	4	5	4	4	5	4	30
124	4	4	5	5	5	5	4	32
125	3	3	3	4	5	5	5	28
126	4	4	4	4	5	4	4	29
127	5	5	5	5	4	4	4	32
128	4	4	5	4	4	3	4	28
129	5	5	5	5	4	3	4	31
130	4	4	5	4	5	5	4	31
131	3	3	3	2	4	4	4	23
132	4	4	4	4	5	5	5	31
133	3	3	2	3	4	4	4	23
134	5	5	4	5	4	4	4	31
135	5	3	4	4	4	4	4	28
136	4	4	5	5	4	5	5	32
137	3	4	5	4	5	5	4	30
138	4	4	4	4	4	4	4	28
139	4	4	4	5	4	4	3	28
140	4	4	4	4	5	5	4	30
141	4	4	4	5	5	5	5	32
142	4	4	4	4	4	4	4	28
143	3	3	4	3	4	3	4	24
144	4	4	5	5	5	4	5	32
145	4	4	4	4	4	4	5	29
146	5	5	5	5	4	4	4	32
147	4	4	4	4	5	4	4	29
148	3	3	3	4	4	3	4	24
149	5	5	5	5	5	4	4	33
150	4	4	3	3	3	3	4	24
151	5	4	5	5	4	5	5	33
152	4	5	5	5	5	5	5	34
153	3	5	5	3	5	5	4	30
154	4	5	5	5	5	5	5	34
155	5	4	4	4	4	4	4	29
156	4	5	5	5	5	5	5	34
157	3	2	3	5	5	5	5	28
158	5	5	5	5	5	5	5	35
159	3	3	4	4	3	3	4	24
160	5	5	5	5	5	5	5	35
161	3	3	4	4	5	4	4	27
162	3	3	4	4	3	3	3	23
163	3	3	4	4	5	5	4	28

164	3	3	3	3	3	3	3	21
165	4	4	4	3	5	4	4	28
166	4	4	3	4	4	3	5	27
167	3	3	4	3	3	3	3	22
168	3	3	3	3	3	3	3	21
169	2	4	4	4	5	5	4	28
170	3	1	4	3	5	5	4	25
171	3	3	4	4	5	5	5	29
172	3	3	3	3	4	5	4	25
173	3	3	4	4	5	4	4	27
174	3	3	3	3	3	5	4	24
175	4	4	4	5	4	4	4	29
176	4	4	3	5	4	4	5	29
177	3	3	3	3	4	3	3	22
178	2	3	2	3	4	2	5	21
179	4	5	4	4	4	4	4	29
180	3	3	3	4	4	3	4	24
181	3	3	2	3	4	2	4	21
182	2	2	2	4	4	4	5	23
183	3	4	3	3	4	3	3	23
184	3	4	4	4	5	3	4	27
185	3	3	3	4	4	3	3	23
186	4	5	4	5	5	4	4	31
187	3	3	3	3	3	3	3	21
188	3	3	3	4	3	3	4	23
189	4	4	4	4	5	5	5	31
190	3	3	3	4	4	5	5	27
191	3	3	3	3	3	4	4	23
192	3	3	3	4	4	3	4	24
193	5	5	5	5	5	5	5	35
194	4	4	4	3	3	3	3	24
195	5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran 5

DATA RESPONDEN

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	62	32%
	Perempuan	133	68%
Jumlah		195	100%
Usia	17 – 25	102	52%
	26 – 35	68	35%
	> 36	25	13%
Jumlah		195	100%
Pekerjaan	Wiraswasta	24	13%
	Pegawai Swasta	112	57%
	Lain-lain	59	30%
Jumlah		195	100%
Asal mengetahui Zalora.co.id	Teman	16	8%
	Promosi	30	15%
	Internet	98	50%
	Saudara	17	9%
	Website	22	11%
	Lain-lain	12	7%
Jumlah		195	100%
Jumlah kunjungan yang telah dilakukan.	1 kali	28	14%
	2 kali	52	27%
	3 kali	68	35%
	> 3 kali	47	24%
Jumlah		195	100%

Lampiran 6

Uji Regresi Model 1

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Produk , Kualitas_Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.923	2.12730

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Kualitas_Layanan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10569.406	2	5284.703	1167.781	.000 ^b
	Residual	868.881	192	4.525		
	Total	11438.287	194			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk, Kualitas_Layanan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.125	1.400		2.232	.027
	Kualitas_Layanan	.237	.110	.119	2.146	.033
	Kualitas_Produk	1.890	.123	.849	15.338	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 7

Uji Regresi Model 2

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Kualitas_Layanan, Kualitas_Produk ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.896	.895	1.07244

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas_Layanan,

Kualitas_Produk

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1901.473	3	633.824	551.087	.000 ^b
	Residual	219.676	191	1.150		
	Total	2121.149	194			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas_Layanan, Kualitas_Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.665	.715		2.329	.021
	Kualitas_Layanan	.218	.056	.253	3.864	.000
	Kualitas_Produk	.253	.093	.264	2.735	.007
	Kepuasan	.193	.036	.449	5.314	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas