

LAMPIRAN 1. KUESIONER

Kuesioner Penelitian

Kepada Para Responden yang Terhormat,

Perkenalkan nama saya Suci Kusumastuti dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen mahasiswa Universitas Esa Unggul yang sedang menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan pada Pengguna Jasa Transportasi *Online Go-Ride* di Wilayah Jakarta Barat**”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari anda berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kepercayaan.

Saya berharap partisipasi bapak / ibu untuk dapat menyediakan waktu dan pendapatnya dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan yang diberikan tidak lupa saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Peneliti

(Suci Kusumastuti)
201411263

IDENTITAS RESPONDEN

Bagian I

Identitas Responden

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan memberi tanda silang (√) data-data serta pernyataan berikut ini :

No. Responden

Profil responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Alamat :
 - a. Kecamatan Cengkareng
 - b. Kecamatan Grogol Petamburan
 - c. Kecamatan Kalideres
 - d. Kecamatan Kebon Jeruk
 - e. Kecamatan Kembangan
 - f. Kecamatan Palmerah
 - g. Kecamatan Taman Sari
 - h. Kecamatan Tambora
3. Usia :
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. > 46 tahun
4. Frekuensi Penggunaan Go-Ride :
 - a. 2 Kali
 - b. 3 Kali
 - c. > 4 Kali

Bagian II

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah kuesioner dengan memberi tanda silang (\checkmark) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

STS: Sangat Tidak Setuju S : Setuju
 TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Go-Ride memiliki kendaraan dalam keadaan baik.				
2.	Go-Ride memiliki fasilitas helm dan masker yang baik.				
3.	Driver Go-Ride berpenampilan baik dan tampil rapi.				
4.	Go-Ride memiliki fasilitas yang sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.				
5.	Ketika Go-Ride berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya.				
6.	Bila pelanggan memiliki masalah, Go-Ride bersifat simpatik dan meyakinkan.				
7.	Go-Ride bisa diandalkan.				
8.	Go-Ride menyediakan layanannya pada saat itu berjanji untuk melakukannya.				
9.	Go-Ride menyimpan data pengguna secara akurat.				
10.	Go-Ride tidak memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan. (-)				
11.	Pelanggan tidak menerima layanan yang cepat dari <i>driver</i> Go-Ride. (-)				
12.	<i>Driver</i> Go-Ride tidak selalu bersedia membantu pelanggan. (-)				
13.	<i>Driver</i> Go-Ride terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan segera. (-)				
14.	Pelanggan bisa mempercayai <i>driver</i> Go-Ride.				
15.	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi dengan <i>driver</i> Go-Ride.				
16.	<i>Driver</i> Go-Ride sopan.				
17.	<i>Driver</i> mendapatkan dukungan yang memadai dari Go-Ride untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.				
18.	Go-Ride tidak memberi pelanggan perhatian				

	individu. (-)				
19.	Driver Go-Ride tidak memberi Anda perhatian pribadi. (-)				
20.	Driver Go-Ride tidak tahu apa kebutuhan Anda (-)				
21.	Go-Ride tidak memiliki minat terbaik di hati pelanggan. (-)				
22.	Go-Ride tidak memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan mereka. (-)				
23.	Go-Ride merupakan merek jasa transportasi online yang terkenal.				
24.	Merek Go-Ride mudah diingat.				
25.	Merek Go-Ride memberikan kesan positif kepada pelanggan.				
26.	Merek Go-Ride mampu bersaing dengan merek lainnya.				
27.	Merek Go-Ride sudah ada didalam benak pelanggan.				
28.	Go-Ride menjadi pertimbangan pelanggan untuk memilih jasa transportasi online.				
29.	Go-Ride mampu melayani pelanggan dengan baik.				
30.	Go-Ride ahli dalam mengemudikan kendaraan.				
31.	Go-Ride memiliki kejujuran dalam melakukan transaksi dengan pelanggan.				
32.	Go-Ride tulus dalam memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan.				
33.	Go-Ride memberikan pelayanan yang baik				
34.	Go-Ride bertanggung jawab dalam mengantarkan pelanggan.				
35.	Pelayanan yang diberikan Go-Ride sesuai harapan.				
36.	Kinerja Go-Ride sesuai dengan harapan pelanggan.				
37.	Pelanggan dapat menggunakan jasa Go-Ride kembali karena pelayanan memuaskan.				
38.	Pelanggan menggunakan jasa Go-Ride kembali karena dapat memenuhi kebutuhan.				
39.	Pelanggan merekomendasikan Go-Ride kepada teman atau keluarga karena pelayanan memuaskan.				
40.	Pelanggan merekomendasikan kepada teman atau keluarga karena dapat memenuhi kebutuhan jasa transportasi yang cepat.				

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA PRETEST 30 RESPONDEN

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	4	4	4	3	2	2	3	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
16	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3

N	Citra Merek (X_2)						Kepercayaan (Z)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3

N	Citra Merek (X2)						Kepercayaan (Z)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6
23	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
24	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
26	4	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3
27	4	3	1	4	1	4	3	3	3	3	3	4
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
29	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

N	Kepuasan Pelanggan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	2	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	3	2	3
14	2	2	2	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	2	3
21	3	3	3	3	4	3
22	3	3	2	4	2	4
23	3	3	1	4	1	4
24	3	3	3	3	2	4
25	3	3	4	4	3	4
26	3	3	3	4	4	4
27	3	3	2	4	2	4
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	2	4

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) pada Dimensi *Tangible*

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,822**	,695**	1,000**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,822**	1	,866**	,822**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,695**	,866**	1	,695**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	1,000**	,822**	,695**	1	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,927**	,953**	,901**	,927**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) pada Dimensi *Reliability*

Correlations

		P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL
P5	Pearson Correlation	1	,536**	,669**	,536**	,536**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,002	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,536**	1	,802**	1,000**	1,000**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,669**	,802**	1	,802**	,802**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	,536**	1,000**	,802**	1	1,000**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	,536**	1,000**	,802**	1,000**	1	,924**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,803**	,924**	,905**	,924**	,924**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) pada Dimensi *Responsiveness*

Correlations

		P10	P11	P12	P13	TOTAL
P10	Pearson Correlation	1	,329	,039	-,028	,494**
	Sig. (2-tailed)		,076	,837	,884	,006
	N	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	,329	1	,561**	,512**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,076		,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	,039	,561**	1	,521**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,837	,001		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	-,028	,512**	,521**	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,884	,004	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,494**	,846**	,764**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) pada Dimensi *Assurance*

		Correlations				
		P14	P15	P16	P17	TOTAL
P14	Pearson Correlation	1	,892**	,892**	,608**	,938**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	,892**	1	1,000**	,681**	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	,892**	1,000**	1	,681**	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	,608**	,681**	,681**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,938**	,978**	,978**	,775**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1) pada Dimensi *Empathy*

Correlations

		P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
P18	Pearson Correlation	1	,641**	,374*	,290	,000	,664**
	Sig. (2-tailed)		,000	,042	,121	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	,641**	1	,497**	,280	,000	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000		,005	,134	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	,374*	,497**	1	,374*	,170	,757**
	Sig. (2-tailed)	,042	,005		,042	,368	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	,290	,280	,374*	1	,215	,630**
	Sig. (2-tailed)	,121	,134	,042		,254	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	,000	,000	,170	,215	1	,454*
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	,368	,254		,012
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,664**	,752**	,757**	,630**	,454*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,012	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Citra Merek (X₂)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	total
p1	Pearson Correlation	1	,629**	,196	,591**	,039	,499**	,575**
	Sig. (2-tailed)		,000	,299	,001	,839	,005	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,629**	1	,571**	,487**	,440*	,524**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,006	,015	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,196	,571**	1	,331	,563**	,169	,720**
	Sig. (2-tailed)	,299	,001		,074	,001	,373	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,591**	,487**	,331	1	,395*	,474**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,074		,031	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,039	,440*	,563**	,395*	1	,471**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,839	,015	,001	,031		,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,499**	,524**	,169	,474**	,471**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	,005	,003	,373	,008	,009		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,575**	,808**	,720**	,719**	,769**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Kepercayaan (Z)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	total
p1	Pearson Correlation	1	,769**	,285	,491**	,330	,452*	,745**
	Sig. (2-tailed)		,000	,127	,006	,075	,012	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,769**	1	,294	,465**	,466**	,372*	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000		,114	,010	,009	,043	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,285	,294	1	,556**	,567**	,518**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,127	,114		,001	,001	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,491**	,465**	,556**	1	,564**	,657**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,006	,010	,001		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,330	,466**	,567**	,564**	1	,548**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,075	,009	,001	,001		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,452*	,372*	,518**	,657**	,548**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	,012	,043	,003	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,745**	,743**	,724**	,816**	,737**	,775**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	total
p1	Pearson Correlation	1	,890**	,709**	,461*	,577**	,447*	,887**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,010	,001	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,890**	1	,605**	,425*	,544**	,557**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,019	,002	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,709**	,605**	1	,222	,744**	,142	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,239	,000	,455	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,461*	,425*	,222	1	,304	,602**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,010	,019	,239		,102	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,577**	,544**	,744**	,304	1	,120	,786**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,102		,526	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,447*	,557**	,142	,602**	,120	1	,565**
	Sig. (2-tailed)	,013	,001	,455	,000	,526		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,887**	,864**	,798**	,625**	,786**	,565**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN 4. UJI RELIABILITAS**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	40

LAMPIRAN 5. TABULASI DATA 100 RESPONDEN

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	1	1	3	2
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	1	1	3	4	2	3	2	2	3	2	3
8	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	4
10	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
11	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
12	3	4	3	4	3	2	4	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4
13	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
15	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4
17	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	3
19	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
20	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2
24	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	1	2	2	3
25	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	1	1	2	2
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	1	2	2	3
31	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	1	1	2	2	3

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
33	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	3
34	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	2	2	3
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	1	1	2	2	3
37	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3
38	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3
39	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2
40	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	1	2	2	1	3
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	4
42	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
43	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
44	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
45	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3
46	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4	4	1	1	2	2	3
47	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3
48	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4
49	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	4

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
50	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
52	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3
55	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
56	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
59	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	2	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
62	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
63	3	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
64	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	
65	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4
68	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
69	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4
70	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4
71	3	2	2	4	2	1	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4
72	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3
73	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
75	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
76	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
77	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
78	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3
79	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4
80	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
82	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
83	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3

N	Kualitas Pelayanan (X ₁)																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
84	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4
85	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
86	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1
87	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
88	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
89	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
91	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
94	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4
95	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
97	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
99	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4
100	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4

N	Citra Merek (X ₂)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	2	3
20	3	4	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3
26	4	4	3	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3
32	4	4	3	4	3	3
33	4	4	3	3	3	3
34	4	4	3	3	4	3
35	4	4	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	3

N	Citra Merek (X ₂)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
37	3	4	3	4	3	3
38	4	4	4	4	4	3
39	3	3	4	3	4	3
40	3	3	4	4	3	3
41	3	3	3	4	3	4
42	3	3	3	3	3	4
43	4	4	2	4	3	3
44	4	4	3	3	3	3
45	4	3	2	4	3	4
46	4	4	3	3	3	3
47	4	4	2	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	4	4	4
50	4	4	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	2	3
53	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	3
61	3	3	3	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	3	3
65	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	3
68	2	2	3	2	3	3
69	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	1	4	3	1	2
72	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3

N	Citra Merek (X ₂)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
74	4	4	4	4	4	4
75	2	4	4	3	4	4
76	4	4	3	4	4	3
77	3	4	2	2	2	2
78	4	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4
80	3	3	3	3	2	3
81	3	3	3	3	3	3
82	4	4	3	4	3	3
83	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	3	4
85	4	4	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4
87	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	4	1	3	3	2	3
95	3	3	4	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	4	4

N	Kepercayaan (Z)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	3	3	3
7	3	4	4	2	3	4
8	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	3
10	2	3	2	3	3	3
11	3	2	2	2	2	3
12	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	3	3	3
15	3	3	4	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	3	3	4
23	3	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4
25	3	2	3	2	3	3
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	3	3
35	3	4	4	4	4	3
36	4	4	4	3	3	3
37	3	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3
39	4	3	4	4	3	3

N	Kepercayaan (Z)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
40	3	4	3	c	4	3
41	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4
46	4	4	3	3	3	4
47	4	3	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	4
64	4	3	3	3	3	4
65	2	2	3	2	3	3
66	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	4	4	3
68	3	2	1	4	3	3
69	4	4	4	3	3	4
70	4	4	4	3	3	4
71	1	3	2	4	1	2
72	3	3	3	4	4	4
73	3	3	4	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	3	2	3
76	3	3	3	3	3	3
77	3	2	3	2	3	3
78	4	4	4	3	4	4

N	Kepercayaan (Z)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
79	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	2	3	2	2	2	3
100	2	3	4	4	3	3

N	Kepuasan Pelanggan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3
11	2	2	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	3	3	2
17	3	3	2	3	3	3
18	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	2
29	3	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4
35	3	4	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	4	3
38	4	3	4	3	4	3
39	4	3	3	4	3	3

N	Kepuasan Pelanggan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
40	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3
42	3	4	4	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3
46	3	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3
63	3	2	3	4	3	4
64	3	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	2
66	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	4	4	4
68	3	3	2	1	3	3
69	3	3	4	4	3	4
70	4	3	3	4	4	3
71	3	4	3	3	2	2
72	3	3	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	3
74	3	3	4	4	3	3
75	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	4	3
77	3	2	3	3	2	2
78	4	4	4	4	3	3

N	Kepuasan Pelanggan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
79	3	3	3	3	3	3
80	2	2	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2	2
95	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	2	2	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	2	2	3	2	2
100	4	3	3	4	4	3

LAMPIRAN 6. ANALISIS JALUR

Persamaan Substruktur 1

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711 ^a	,505	,495	,24855

a. Predictors: (Constant), Citra_Merek, Kualitas_Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,117	2	3,058	49,510	,000 ^b
	Residual	5,992	97	,062		
	Total	12,109	99			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Citra_Merek, Kualitas_Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,018	,355		,051	,959
	Kualitas_Pelayanan	,632	,139	,359	4,551	,000
	Citra_Merek	,418	,069	,480	6,078	,000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Persamaan Substruktur 2

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	,677	,667	,19985

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas_Pelayanan, Citra_Merek

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,032	3	2,677	67,031	,000 ^b
	Residual	3,834	96	,040		
	Total	11,866	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas_Pelayanan, Citra_Merek

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,106	,285		,371	,711
	Kualitas_Pelayanan	,196	,123	,112	1,591	,115
	Citra_Merek	,326	,065	,378	5,016	,000
	Kepercayaan	,453	,082	,457	5,547	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan