

LAMPIRAN 1  
Surat Izin Penelitian



SURAT PENGANTAR

No. 013/ST/TGR/X/2017

PT. Cahaya Tirta Rasa Perwakilan Tangerang, dengan ini megijinkan kepada saudara :

Nama : Mia Damayanti  
No KTP. : 3603174704960004

Untuk melakukan tugasnya melakukan penelitian di Tongtji Tea House Supermal Karawaci dan Tongtji Tea House Tangcity, pada tanggal 27 Oktober 2017 sampai dengan tanggal 30 Oktober 2017 .

Adapun kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner kepada customer

Selama waktu tersebut agar diijinkan untuk melakukan kegiatan tersebut diatas .

Selama waktu tersebut mohon bimbingannya serta arahnya.

Tangerang, 27 Oktober 2017

Roliana Indrastuti  
Ka. Div. FnB

**LAMPIRAN 2****Kuesioner Pre Test**

Kepada Yth

Konsumen Tong  
Tji Tea House

Di Tempat

Dengan  
ini saya,

Nama : Mia Damayanti

Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Esa Unggul,  
Fakultas Ekonomi Bisnis

Jurusan Manajemen

NIM : 2014-11-136

Sedang melakukan penelitian dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pada Tong Tji Tea House Cabang Supeemall Karawaci untuk menyusun skripsi kepentingan tugas akhir. Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuisisioner ini dengan jujur dan jelas.

Atas kesediaan saudara/i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Mia Damayanti

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden : ( opsional )

- Usia : a. 17-20 Tahun b. 21-30 Tahun  
c. 31-40 Tahun d. > 40 Tahun
- Pekerjaan : a. Pegawai Negeri b. Pegawai Swasta  
c. Wiraswasta d. Pelajar/Mahasiswa/i  
e. Lain-lain
- Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
- Kunjungan : a. berkunjung < dari 2 kali b. berkunjung .> dari 2 kali

**B. TANGGAPAN RESPONDEN**

Para responden yang saya hormati mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut:

Pernyataan
Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)
Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Layanan</b>					
1	Tong Tji Tea House memiliki peralatan saji yang modern.				
2	Interior <i>dining room</i> Tong Tji Tea House menarik.				
3	Pelayan Tong Tji Tea House berpenampilan rapi				
4	Tampilan <i>dinning room</i> Tong Tji Tea House sesuai dengan standard restoran.				
5	Pesanan yang disajikan Tong Tji Tea House sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
6	Ketika saya memiliki masalah dalam pesanan, Tong Tji Tea House memberi solusi yang tepat.				
7	Tong Tji Tea House dapat diandalkan dalam segi pelayanan.				
8	Tong Tji Tea House melayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
9	Tong Tji Tea House memiliki kekuatan pencatatan pesanan saya.				
10	Tong Tji Tea House tidak memberikan informasi yang jelas kepada saya, kapan pesanan akan selesai (-).				
11	saya tidak menerima layanan secara cepat dari pelayan Tong Tji Tea House (-).				
12	Pelayan Tong Tji Tea House tidak selalu bersedia membantu, apabila pelanggan mengalami kebingungan (-).				
13	Pelayan Tong Tji Tea House terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan saya dengan cepat (-).				
14	Saya memberikan kepercayaan kepada pelayan Tong Tji Tea House.				
15	Saya merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran di kasir Tong Tji Tea House.				
16	Pelayan Tong Tji Tea House bersikap sopan.				
17	pelayan mendapat dukungan yang cukup dari Tong Tji Tea House untuk melakukan pekerjaannya.				
18	Tong Tji Tea House tidak memberikan perhatian khusus kepada saya (-).				
19	Pelayan Tong Tji Tea House tidak memberikan perhatian pelayanan khusus kepada saya (-).				
20	. Pelayan Tong Tji Tea House tidak memahami keinginan saya (-).				
21	Sebenarnya Tong Tji Tea House bukan restoran pilihan utama saya (-).				
22	Tong Tji Tea House tidak memiliki jam operasional yang nyaman bagi saya (-).				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Harga</b>					
23	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House terjangkau oleh konsumen.				
24	Harga menu yang ditawarkan oleh Tong Tji Tea House terjangkau oleh daya beli konsumen.				
25	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan kualitas produk..				
26	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan porsi yang disajikan.				
27	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House mampu bersaing dengan restoran lain.				
28	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House lebih mahal dibandingkan tempat lain				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Citra Merek</b>					
29	Tong Tji Tea House memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan				
30	Tong Tji Tea House merupakan restoran yang terkenal.				
31	Tong Tji Tea House menawarkan menu yang bervariasi				
32	Produk yang disajikan Tong Tji Tea House Higienis.				
33	Tong Tji Tea House merupakan restoran bagi orang-orang yang kelas atas				
34	Tong Tji Tea House cocok sebagai tempat berkumpul bersama.				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Kepuasan Konsumen</b>					
35	Saya merasa puas dengan pelayanan keseluruhan dari Tong Tji Tea House .				
36	Pelayan Tong Tji Tea House selalu mengutamakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu.				
37	Saya merasa harapan terhadap produk yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan Harapan.				
38	Saya merasa harapan terhadap kualitas menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan Harapan				
39	Saya merasa produk yang ditawarkan Tong Tji Tea House sudah ideal menurut standard kualitas dibandingkan dengan pesaingnya.				

40	Saya mendapat pengalaman lebih baik pada Tong Tji Tea House dibanding di restoran lain.				
----	---	--	--	--	--

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Minat Beli Ulang</b>					
41	Melakukan pembelian kembali pada Tong Tji Tea House				
42	Merekomendasikan Tong Tji Tea House kepada teman.				
43	Tong Tji Tea House restoran yang cocok direkomendasikan kepada orang lain.				
44	Menjadikan Tong Tji Tea House menjadi tempat pilihan berkunjung..				
45	Saya Selalu mengunjungi Tong Tji Tea House dimasa datang..				
46	. Saya selalu mencari informasi tentang produk baru yang ditawarkan Tong Tji Tea House..				
47	Saya selalu mencari informasi tentang promosi yang ditawarkan				

### LAMPIRAN 3

#### Data Karakteristik Responden *Pre Test*

	keterangan	Jumlah responden	Total
Usia	21- 30 tahun	24	30
	31-40 tahun	4	
	> 40 tahun	2	
Pekerjaan	Pegawai Negeri	2	30
	Pegawai Swasta	17	
	Wiraswasta	0	
	Pelajar/Mahasiswa/i	10	
	Lain-lain	1	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	30
	Perempuan	16	
Kunjungan	berkunjung < dari 2 kali	0	30
	berkunjung > 2 kali	30	

## LAMPIRAN 4

TABULASI KUESIONER *PRE TEST* KUALITAS PELAYANAN

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2
2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
9	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	1	1
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2
11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4
16	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	3
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
18	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3
20	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
22	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2



25	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2
26	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
28	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
29	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2

## LAMPIRAN 5

TABULASI KUESIONER *PRE TEST* HARGA

No Resp	h1	h2	h3	h4	h5	h6
1	2	3	1	2	1	1
2	2	4	4	4	4	4
3	2	4	3	4	3	3
4	2	4	3	3	3	3
5	3	2	3	3	2	2
6	3	3	2	3	3	3
7	2	4	4	4	4	4
8	1	3	3	3	3	2
9	2	4	3	3	2	2
10	2	4	4	3	3	1
11	3	2	2	3	2	1
12	2	3	3	3	3	1
13	3	4	4	4	4	1
14	1	3	3	3	3	2
15	1	4	4	4	4	2
16	1	3	4	3	2	2
17	2	3	3	3	3	3
18	1	2	2	2	2	3
19	3	2	2	1	1	2
20	3	2	3	3	2	2
21	2	2	3	3	3	1
22	1	2	3	2	2	1
23	1	4	4	3	3	3
24	1	2	2	2	2	3
25	1	2	2	4	2	2
26	1	3	2	2	2	2
27	2	2	2	2	3	1
28	2	2	2	2	2	1
29	2	2	3	2	2	1
30	1	3	3	3	3	2

## LAMPIRAN 6

TABULASI KUESIONER *PRE TEST* CITRA MEREK

No Resp	cm1	cm2	cm3	cm4	cm5	cm6
1	1	3	2	1	3	2
2	3	3	3	3	3	2
3	4	4	2	3	4	2
4	3	3	2	3	3	2
5	3	3	2	3	3	3
6	4	3	3	4	3	2
7	4	4	3	4	4	1
8	3	3	3	3	2	2
9	2	4	2	3	2	3
10	3	4	2	3	2	2
11	2	3	2	3	3	1
12	3	3	3	2	3	3
13	3	3	4	2	1	3
14	3	3	3	2	1	2
15	3	3	2	2	3	2
16	3	3	3	2	4	2
17	3	2	3	4	2	2
18	4	4	4	4	3	3
19	3	3	3	3	2	2
20	2	3	3	2	4	2
21	3	2	1	2	1	2
22	2	1	2	1	2	2
23	2	2	3	2	2	2
24	2	2	2	2	3	3
25	3	2	3	3	3	3
26	3	3	3	3	2	3
27	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	2	3	2
29	3	3	3	3	2	3
30	2	3	3	2	1	3

## LAMPIRAN 7

TABULASI KUESIONER *PRE TEST* KEPUASAN PELANGGAN

No Resp	kpl1	kpl2	kpl3	kpl4	kpl5	kpl6
1	1	2	3	3	2	2
2	4	4	3	4	4	2
3	3	4	4	3	4	2
4	3	4	3	3	4	2
5	3	2	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	2
7	4	4	4	4	4	1
8	3	3	3	3	3	2
9	1	3	3	2	3	3
10	2	3	4	3	3	2
11	1	2	2	3	2	1
12	2	2	3	3	3	3
13	1	2	4	4	4	3
14	2	2	2	2	2	2
15	3	1	3	3	3	2
16	4	2	2	2	2	2
17	2	1	2	2	2	2
18	1	2	3	3	3	3
19	2	2	3	3	3	2
20	2	2	3	2	2	2
21	1	1	2	2	2	2
22	2	2	4	3	3	2
23	3	1	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	3
25	1	3	2	2	2	3
26	1	1	2	1	2	3
27	3	2	2	2	2	2
28	2	3	2	2	2	2
29	2	4	3	3	3	3
30	2	2	3	3	3	3

## LAMPIRAN 8

TABULASI KUESIONER *PRE TEST* MINAT BELI ULANG

No Resp	mbu1	mbu2	mbu3	mbu4	mbu5	mbu6	mbu7
1	4	2	3	3	2	2	2
2	4	2	3	4	2	2	4
3	4	2	3	4	2	2	4
4	4	3	3	3	3	2	4
5	3	3	4	3	2	3	3
6	3	3	4	3	3	2	3
7	4	3	3	3	2	3	2
8	4	4	4	3	3	2	1
9	3	4	3	4	1	3	1
10	2	4	2	3	2	2	4
11	2	2	2	2	3	2	2
12	3	2	2	2	2	2	4
13	3	3	2	4	4	1	3
14	1	3	1	3	3	2	3
15	1	2	1	2	4	1	1
16	1	3	1	3	2	2	2
17	2	3	2	3	3	3	2
18	2	4	3	2	2	4	3
19	3	4	2	3	3	4	3
20	4	3	3	2	4	4	3
21	3	2	2	1	1	3	2
22	2	1	2	2	1	3	2
23	1	2	1	2	1	3	2
24	2	1	1	2	2	2	1
25	3	2	2	3	3	3	1
26	3	3	2	3	4	2	2
27	3	1	1	2	2	2	2
28	2	1	1	1	3	4	3
29	3	3	2	3	2	4	3
30	4	3	3	3	3	4	4

### LAMPIRAN 9 UJI VALIDITAS

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

Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	,756**	,660**	,611**	,890**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,756**	1	,563**	,522**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,660**	,563**	1	,776**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,611**	,522**	,776**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,890**	,841**	,859**	,840**	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							
		KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	TOTAL
KP5	Pearson Correlation	1	,647**	,474**	,561**	,612**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	,647**	1	,717**	,444*	,547**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,014	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,474**	,717**	1	,660**	,326	,786**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,000	,079	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	,561**	,444*	,660**	1	,290	,745**
	Sig. (2-tailed)	,001	,014	,000		,121	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	,612**	,547**	,326	,290	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,079	,121		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,854**	,847**	,786**	,745**	,709**	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).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

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

Correlations						
		KP10	KP11	KP12	KP13	TOTAL
KP10	Pearson Correlation	1	,456*	,208	,360	,637**
	Sig. (2-tailed)		,011	,270	,050	,000
	N	30	30	30	30	30
KP11	Pearson Correlation	,456*	1	,462*	,635**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,011		,010	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
KP12	Pearson Correlation	,208	,462*	1	,542**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,270	,010		,002	,000
	N	30	30	30	30	30
KP13	Pearson Correlation	,360	,635**	,542**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,050	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,637**	,823**	,771**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						



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

Correlations						
		KP14	KP15	KP16	KP17	TOTAL
KP14	Pearson Correlation	1	,364*	,280	,439*	,767**
	Sig. (2-tailed)		,048	,133	,015	,000
	N	30	30	30	30	30
KP15	Pearson Correlation	,364*	1	,354	,303	,677**
	Sig. (2-tailed)	,048		,055	,103	,000
	N	30	30	30	30	30
KP16	Pearson Correlation	,280	,354	1	,416*	,688**
	Sig. (2-tailed)	,133	,055		,022	,000
	N	30	30	30	30	30
KP17	Pearson Correlation	,439*	,303	,416*	1	,745**
	Sig. (2-tailed)	,015	,103	,022		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,767**	,677**	,688**	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

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

Correlations							
		KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	TOTAL
KP18	Pearson Correlation	1	,663**	,378*	,277	,225	,648**
	Sig. (2-tailed)		,000	,039	,138	,233	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP19	Pearson Correlation	,663**	1	,490**	,322	,124	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,083	,514	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP20	Pearson Correlation	,378*	,490**	1	,687**	,479**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,039	,006		,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP21	Pearson Correlation	,277	,322	,687**	1	,591**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,138	,083	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP22	Pearson Correlation	,225	,124	,479**	,591**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,233	,514	,007	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,648**	,665**	,850**	,810**	,687**	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).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

## Uji Validitas Harga (X2)

		Correlations						
		H1	H2	H3	H4	H5	H6	TOTAL
H1	Pearson Correlation	1	-,082	-,094	,020	-,057	-,141	,134
	Sig. (2-tailed)		,667	,621	,917	,766	,457	,481
	N	30	30	30	30	30	30	30
H2	Pearson Correlation	-,082	1	,628**	,610**	,642**	,400*	,812**
	Sig. (2-tailed)	,667		,000	,000	,000	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
H3	Pearson Correlation	-,094	,628**	1	,622**	,693**	,233	,774**
	Sig. (2-tailed)	,621	,000		,000	,000	,216	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
H4	Pearson Correlation	,020	,610**	,622**	1	,732**	,342	,831**
	Sig. (2-tailed)	,917	,000	,000		,000	,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
H5	Pearson Correlation	-,057	,642**	,693**	,732**	1	,338	,841**
	Sig. (2-tailed)	,766	,000	,000	,000		,068	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
H6	Pearson Correlation	-,141	,400*	,233	,342	,338	1	,576**
	Sig. (2-tailed)	,457	,028	,216	,065	,068		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,134	,812**	,774**	,831**	,841**	,576**	1
	Sig. (2-tailed)	,481	,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).

## Uji Validitas Citra Merek (X3)

		Correlations						
		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	TOTAL
CM1	Pearson Correlation	1	,458*	,365*	,710**	,197	-,011	,782**
	Sig. (2-tailed)		,011	,047	,000	,298	,955	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	,458*	1	,238	,487**	,269	,005	,709**
	Sig. (2-tailed)	,011		,205	,006	,150	,977	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	,365*	,238	1	,327	-,034	,280	,575**
	Sig. (2-tailed)	,047	,205		,078	,858	,133	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	,710**	,487**	,327	1	,207	-,058	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,078		,272	,760	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM5	Pearson Correlation	,197	,269	-,034	,207	1	-,280	,464**
	Sig. (2-tailed)	,298	,150	,858	,272		,133	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM6	Pearson Correlation	-,011	,005	,280	-,058	-,280	1	,178
	Sig. (2-tailed)	,955	,977	,133	,760	,133		,346
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,782**	,709**	,575**	,782**	,464**	,178	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,010	,346	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

### Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)

		Correlations						
		KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP5	KPP6	TOTAL
KPP1	Pearson Correlation	1	,365*	,161	,303	,325	-,406*	,539**
	Sig. (2-tailed)		,048	,396	,104	,079	,026	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPP2	Pearson Correlation	,365*	1	,461*	,486**	,634**	-,119	,782**
	Sig. (2-tailed)	,048		,010	,006	,000	,533	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPP3	Pearson Correlation	,161	,461*	1	,747**	,785**	-,033	,788**
	Sig. (2-tailed)	,396	,010		,000	,000	,862	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPP4	Pearson Correlation	,303	,486**	,747**	1	,776**	-,194	,807**
	Sig. (2-tailed)	,104	,006	,000		,000	,304	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPP5	Pearson Correlation	,325	,634**	,785**	,776**	1	-,047	,901**
	Sig. (2-tailed)	,079	,000	,000	,000		,804	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPP6	Pearson Correlation	-,406*	-,119	-,033	-,194	-,047	1	-,039
	Sig. (2-tailed)	,026	,533	,862	,304	,804		,839
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,539**	,782**	,788**	,807**	,901**	-,039	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,839	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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



## Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y)

		Correlations							
		MBU1	MBU2	MBU3	MBU4	MBU5	MBU6	MBU7	TOTAL
MBU1	Pearson Correlation	1	,154	,721**	,384*	,086	,123	,297	,550**
	Sig. (2-tailed)		,415	,000	,036	,650	,519	,111	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU2	Pearson Correlation	,154	1	,478**	,484**	,189	,174	,161	,540**
	Sig. (2-tailed)	,415		,008	,007	,317	,359	,394	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU3	Pearson Correlation	,721**	,478**	1	,432*	,011	,131	,244	,459*
	Sig. (2-tailed)	,000	,008		,017	,955	,491	,194	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU4	Pearson Correlation	,384*	,484**	,432*	1	,106	-,272	,207	,698**
	Sig. (2-tailed)	,036	,007	,017		,577	,146	,273	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU5	Pearson Correlation	,086	,189	,011	,106	1	-,189	,058	,226
	Sig. (2-tailed)	,650	,317	,955	,577		,318	,760	,230
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU6	Pearson Correlation	,123	,174	,131	-,272	-,189	1	,130	,063
	Sig. (2-tailed)	,519	,359	,491	,146	,318		,493	,742
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
MBU7	Pearson Correlation	,297	,161	,244	,207	,058	,130	1	,479**
	Sig. (2-tailed)	,111	,394	,194	,273	,760	,493		,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,550**	,540**	,459*	,698**	,226	,063	,479**	1

	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,011	,000	,230	,742	,007	
	N	30	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 10**  
**UJI RELIABILITAS**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	47

**LAMPIRAN 11**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Saudara/i Responden  
Pelanggan Tong Tji Tea House  
Supermall Karawaci

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian mengenai minat beli ulang pada pelanggan Tong Tji Tea House Supermall Karawaci untuk menyelesaikan masa studi jenjang S-1 pada Universitas Esa Unggul Jakarta, saya :

Nama : Mia Damayanti  
NIM : 2014-11-136  
No Hp : 08992077440  
Alamat : Kp. Binong RT 003 RW 002 No. 11  
e-mail : [mdmy76@gmail.com](mailto:mdmy76@gmail.com)

Sedang mengadakan penelitian ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebgai Bvariabel Intervening”.

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan cara mengisi daftar pernyataan sehubungan dengan penelitian ini. Atas waktu dan ketersediaan yang saudara/i berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Mia Damayanti

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden : ( optional ) \_\_\_\_\_

Usia : a. 17-20 Tahun b. 21-30 Tahun  
c. 31-40 Tahun d. > 40 Tahun

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Pekerjaan : a. Pegawai Negeri b. Wiraswasta  
c. Pelajar/Mahasiswa d. Lain-lain

Frekuensi Berkunjung : a. 2 Kali b. 3 Kali  
c. 4 Kali d. > 4 Kali

**B. TANGGAPAN RESPONDEN**

Para responden yang saya hormati mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut:

Pernyataan
Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)
Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Layanan</b>					
1	Tong Tji Tea House memiliki peralatan saji yang modern.				
2	Interior <i>dining room</i> Tong Tji Tea House menarik.				
3	Pelayan Tong Tji Tea House berpenampilan rapi				
4	Tampilan <i>dinning room</i> Tong Tji Tea House sesuai dengan standard restoran.				
5	Pesanan yang disajikan Tong Tji Tea House sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
6	Ketika saya memiliki masalah dalam pesanan, Tong Tji Tea House memberi solusi yang tepat.				
7	Tong Tji Tea House dapat diandalkan dalam segi pelayanan.				
8	Tong Tji Tea House melayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
9	Tong Tji Tea House memiliki kekuatan pencatatan pesanan saya.				
10	Tong Tji Tea House tidak memberikan informasi yang jelas kepada saya, kapan pesanan akan selesai (-).				
11	saya tidak menerima layanan secara cepat dari pelayan Tong Tji Tea House (-).				
12	Pelayan Tong Tji Tea House tidak selalu bersedia membantu, apabila pelanggan mengalami kebingungan (-).				
13	Pelayan Tong Tji Tea House terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan saya dengan cepat (-).				
14	Saya memberikan kepercayaan kepada pelayan Tong Tji Tea House.				
15	Saya merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran di kasir Tong Tji Tea House.				
16	Pelayan Tong Tji Tea House bersikap sopan.				
17	pelayan mendapat dukungan yang cukup dari Tong Tji Tea House untuk melakukan pekerjaannya.				
18	Tong Tji Tea House tidak memberikan perhatian khusus kepada saya (-).				
19	Pelayan Tong Tji Tea House tidak memberikan perhatian pelayanan khusus kepada saya (-).				
20	. Pelayan Tong Tji Tea House tidak memahami keinginan saya (-).				
21	Sebenarnya Tong Tji Tea House bukan restoran pilihan utama saya (-).				
22	Tong Tji Tea House tidak memiliki jam operasional yang nyaman bagi saya (-).				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Harga</b>					
23	Harga menu yang ditawarkan oleh Tong Tji Tea House terjangkau oleh daya beli konsumen.				
24	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan kualitas produk..				
25	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan porsi yang disajikan.				
26	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House mampu bersaing dengan restoran lain.				
27	Harga menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House lebih mahal dibandingkan tempat lain				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Citra Merek</b>					
28	Tong Tji Tea House memiliki reputasi yang baik dimata pelanggan				
29	Tong Tji Tea House merupakan restoran yang terkenal.				
30	Tong Tji Tea House menawarkan menu yang bervariasi				
31	Produk yang disajikan Tong Tji Tea House Higienis.				
32	Tong Tji Tea House merupakan restoran bagi orang-orang yang kelas atas				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
33	Saya merasa puas dengan pelayanan keseluruhan dari Tong Tji Tea House .				
34	Pelayan Tong Tji Tea House selalu mengutamakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu.				
35	Saya merasa harapan terhadap produk yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan Harapan.				
36	Saya merasa harapan terhadap kualitas menu yang ditawarkan Tong Tji Tea House sesuai dengan Harapan				
37	Saya merasa produk yang ditawarkan Tong Tji Tea House sudah ideal menurut standard kualitas dibandingkan dengan pesaingnya.				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Minat Beli Ulang</b>					
38	Melakukan pembelian kembali pada Tong Tji Tea House				
39	Merekomendasikan Tong Tji Tea House kepada teman.				
40	Tong Tji Tea House restoran yang cocok direkomendasikan kepada orang lain.				
41	Menjadikan Tong Tji Tea House menjadi tempat pilihan berkunjung..				
42	Saya selalu mencari informasi tentang promosi yang ditawarkan				

**LAMPIRAN 12. 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	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2
5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3
8	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
9	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4
10	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
12	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3
14	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2

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



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

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

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

N	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )																						
	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	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
85	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
87	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
88	4	3	4	4	3	2	3	3	3	1	2	4	1	4	3	4	4	1	1	2	1	4	
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	
90	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	
91	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	
92	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	
94	4	3	2	4	2	3	3	2	4	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
95	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	1	1	2	2	2	
96	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
97	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
98	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	2	4	4	4	4	4	3	2	1	2	1	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	1	1	1	2	2	
100	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	

N	Harga ( $X_2$ )				
	P1	P2	P3	P4	P5
1	2	2	3	2	2
2	2	3	2	2	2
3	1	3	3	3	3
4	1	4	4	3	3
5	1	4	4	3	3
6	1	4	2	3	3
7	2	3	2	3	3
8	2	3	2	3	4
9	2	3	2	4	3
10	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3
12	2	2	3	2	3
13	3	2	3	2	3
14	2	2	4	2	3
15	3	2	4	2	3
16	2	1	4	1	3
17	3	1	4	1	2
18	2	1	4	1	3
19	3	1	4	1	3
20	4	1	3	1	2
21	3	1	3	1	3
22	2	2	3	3	2
23	3	2	3	3	2
24	4	2	3	3	2
25	4	2	4	4	2
26	4	1	3	3	2
27	3	1	2	3	2
28	3	1	3	3	3
29	2	2	3	3	3
30	2	2	4	2	3
31	3	2	3	3	3
32	3	2	3	4	3
33	3	3	2	3	3
34	2	3	3	2	3
35	2	2	1	3	3
36	3	2	3	4	4

N	Harga ( $X_2$ )				
	P1	P2	P3	P4	P5
37	4	4	4	4	4
38	1	1	3	4	3
39	1	2	2	3	3
40	1	4	4	3	4
41	2	3	3	3	1
42	3	3	3	3	3
43	2	2	4	3	2
44	3	2	4	3	3
45	4	2	3	3	3
46	4	2	4	3	3
47	3	2	3	3	4
48	4	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3
50	2	3	3	4	3
51	1	3	3	4	4
52	2	4	3	3	3
53	3	4	4	4	3
54	2	4	4	3	3
55	2	4	2	3	3
56	3	4	1	3	3
57	2	2	1	3	3
58	1	3	1	3	3
59	1	4	1	3	3
60	2	4	1	3	3
61	3	4	1	3	3
62	2	3	1	2	2
63	2	3	1	2	2
64	2	3	1	4	4
65	3	3	1	3	3
66	3	4	1	3	4
67	3	4	1	2	2
68	4	3	3	3	3
69	3	4	1	3	3
70	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4
72	3	4	4	4	4
73	2	4	4	3	4

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

N	Citra Merek ( $X_3$ )				
	cm1	cm2	cm3	cm4	cm5
1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	2
4	2	3	3	2	1
5	3	2	3	3	2
6	4	3	4	3	2
7	3	3	3	3	1
8	2	2	3	2	3
9	3	3	2	3	3
10	3	2	2	3	2
11	3	3	4	3	2
12	4	3	4	4	1
13	3	3	4	3	2
14	3	3	4	3	2
15	3	3	4	2	2
16	2	2	4	2	2
17	2	4	4	2	2
18	2	4	4	2	4
19	2	4	4	1	4
20	3	4	4	2	4
21	3	4	4	2	4
22	3	4	4	1	4
23	3	4	4	2	4
24	3	4	4	1	4
25	3	4	4	2	4
26	3	4	4	3	4
27	3	4	4	2	4
28	3	4	4	3	4
29	3	4	4	2	4
30	2	2	3	3	4
31	4	4	3	2	4
32	3	4	3	3	4
33	2	2	2	2	4
34	2	3	2	2	4
35	2	2	3	2	4
36	3	3	4	3	4



N	Citra Merek ( $X_3$ )				
	Cm1	Cm2	Cm3	Cm4	Cm5
36	3	3	4	3	4
37	2	1	2	3	2
38	3	3	4	3	2
39	1	2	3	3	2
40	2	2	3	2	1
41	2	2	2	3	1
42	2	2	2	2	1
43	3	3	2	2	1
44	2	2	3	1	2
45	3	3	4	1	2
46	2	2	4	1	3
47	3	3	3	1	2
48	2	2	3	2	3
49	2	3	3	2	2
50	3	3	3	2	3
51	3	3	4	1	4
52	4	4	3	1	4
53	3	3	3	1	4
54	3	2	1	2	2
55	3	2	3	3	3
56	2	3	3	2	2
57	3	3	3	3	3
58	2	2	2	2	3
59	3	4	3	3	2
60	4	4	4	4	2
61	3	3	3	4	2
62	2	2	2	3	2
63	2	2	2	3	1
64	1	3	3	2	1
65	3	3	3	1	2
66	3	4	3	1	2
67	2	2	2	2	2
68	3	3	2	2	1
69	3	2	2	3	2
70	4	4	3	2	3
71	4	4	4	2	4
72	4	4	4	1	4

N	Citra Merek ( $X_3$ )				
	Cm1	Cm2	Cm3	Cm4	Cm5
74	3	3	3	2	3
75	4	4	4	1	4
76	4	4	4	2	4
77	4	4	4	2	4
78	4	4	4	2	4
79	4	4	3	4	4
80	4	3	3	4	3
81	4	4	3	4	4
82	2	2	2	2	2
83	3	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3
87	2	2	2	1	2
88	4	4	4	1	3
89	3	3	2	1	3
90	4	4	4	1	2
91	4	4	4	1	1
92	4	4	4	2	2
93	3	3	3	2	3
94	4	4	3	2	2
95	3	3	3	1	1
96	3	3	4	2	2
97	4	4	4	2	2
98	4	1	4	3	2
99	4	4	4	2	1
100	2	2	2	3	1

N	Kepuasan Pelanggan (Z)				
	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
1	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2
3	2	4	3	3	3
4	4	2	4	3	3
5	4	3	4	3	3
6	4	3	4	3	3
7	4	3	4	3	3
8	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	3
10	4	3	4	3	3
11	4	3	4	3	3
12	4	4	3	3	3
13	4	4	4	3	4
14	3	4	4	3	4
15	4	4	4	3	4
16	3	4	4	3	4
17	2	4	4	4	4
18	2	4	2	2	3
19	2	4	4	2	4
20	3	4	3	2	4
21	4	4	4	3	4
22	3	3	4	3	4
23	3	2	4	3	3
24	3	3	4	3	4
25	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	4
27	3	3	4	4	2
28	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	4
30	3	3	3	4	4
31	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	4
34	3	3	3	3	4
35	2	3	3	2	4
36	3	3	3	3	4
37	3	3	2	2	4
38	4	4	4	4	4
39	2	4	4	4	4
40	3	4	3	3	4

N	Kepuasan Pelanggan (Z)				
	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
41	2	4	2	3	1
42	3	4	3	3	3
43	1	4	2	3	2
44	3	4	2	3	3
45	2	2	3	3	3
46	3	4	4	3	3
47	4	3	4	3	4
48	3	3	4	3	3
49	2	3	4	3	3
50	4	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3
53	3	3	4	4	3
54	3	3	4	3	3
55	3	3	4	3	3
56	3	3	3	3	3
57	3	3	4	3	3
58	3	3	4	3	3
59	3	2	4	3	3
60	2	2	4	3	3
61	3	3	4	3	3
62	2	2	4	4	2
63	2	2	2	4	2
64	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3
66	4	3	4	4	4
67	1	1	1	4	2
68	3	3	3	4	3
69	3	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	3	4	4	3	4
74	3	3	3	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4
77	4	4	4	4	4
78	4	3	4	3	4
79	4	4	4	4	4

N	Kepuasan Pelanggan (Z)				
	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5
80	3	4	3	4	3
81	3	4	4	4	4
82	2	2	2	2	2
83	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	3
89	3	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3
91	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2
95	4	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4
98	3	3	4	4	3
99	2	4	4	4	4
100	2	2	2	2	2

N	Minat Beli Ulang (Y)				
	mbu1	mbu2	mbu3	mbu4	mbu5
1	3	4	1	2	2
2	2	4	1	1	3
3	3	4	2	3	3
4	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	3
6	3	4	3	3	3
7	3	4	3	3	4
8	3	4	4	3	3
9	3	4	4	3	3
10	3	4	3	3	4
11	3	4	3	3	2
12	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	2
14	3	3	4	3	3
15	3	3	4	3	4
16	3	3	4	2	4
17	2	2	4	2	4
18	3	3	4	3	4
19	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	4
23	3	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3
25	4	3	4	4	3
26	3	3	4	4	3
27	2	3	4	4	3
28	3	4	4	3	3
29	3	2	4	2	2
30	4	4	4	4	4
31	3	3	4	3	4
32	3	3	4	3	4
33	2	3	2	3	4
34	3	3	3	2	4
35	1	2	1	2	4

N	Minat Beli Ulang (Y)				
	Mbu1	Mbu2	Mbu3	Mbu4	Mbu5
36	3	3	3	4	4
37	3	3	3	4	4
38	3	3	3	4	4
39	2	3	2	4	1
40	4	3	4	4	2
41	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	3
43	4	4	4	2	1
44	4	4	2	3	3
45	3	3	3	3	3
46	4	4	2	3	3
47	3	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3
49	3	2	2	3	2
50	3	3	3	3	3
51	3	2	2	3	2
52	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4
54	4	4	3	4	3
55	2	2	3	3	3
56	2	2	3	2	2
57	3	3	3	3	3
58	4	4	2	2	2
59	2	3	3	4	4
60	2	3	4	3	3
61	1	2	2	2	3
62	2	2	3	3	3
63	3	3	4	4	2
64	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3
66	4	4	4	3	4
67	2	2	2	2	2
68	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	2
70	4	4	4	4	4

N	Minat Beli Ulang (Y)				
	Mbu1	Mbu2	Mbu3	Mbu4	Mbu5
71	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	3
74	3	3	3	2	3
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4
80	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	4
82	2	2	3	2	3
83	4	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3
87	2	2	2	2	2
88	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	1
90	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	2
92	3	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3
94	3	1	3	4	3
95	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4
98	3	4	3	3	4
99	4	4	4	4	4
100	2	2	2	2	2



### LAMPIRAN 13. ANALISIS JALUR

#### Persamaan Substruktur 1

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 <sup>a</sup>	,439	,422	,37101

a. Predictors: (Constant), citra merek, kualitas pelayanan, harga

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,344	3	3,448	25,050	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,214	96	,138		
	Total	23,558	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), citra merek, kualitas pelayanan, harga

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,084	,424		,198	,843
	kualitas pelayanan	,404	,129	,250	3,121	,002
	harga	,369	,086	,344	4,276	,000
	citra merek	,317	,074	,344	4,299	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

## Persamaan Substruktur 2

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 <sup>a</sup>	,525	,505	,37751

a. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek, harga

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,962	4	3,740	26,246	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,539	95	,143		
	Total	28,500	99			

a. Dependent Variable: minat beli ulang  
b. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra merek, harga

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,582	,431		-1,349	,180
	kualitas pelayanan	,386	,138	,218	2,796	,006
	harga	,291	,096	,247	3,039	,003
	citra merek	,244	,082	,242	2,987	,004
	kepuasan pelanggan	,323	,104	,293	3,106	,002

a. Dependent Variable: minat beli ulang