



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
Data Pra Survei

Data Pra Survei

1	Kualias Pelayanan	Bagus	Tidak Bagus
	Saya merasa aman dan nyaman ketika menggunakan Go-jek, karena fasilitas yang lengkap dan sarana komunikasinya mudah	47%	53%
2	Brand Image	Bagus	Tidak Bagus
	Saya beranggapan bahwa merek Go-jek bagus	40%	60%
3	Kepuasan Pelanggan	Puas	Tidak Puas
	Saya senang menggunakan Go-jek karena dari proses pemesanan, penjemputan hingga pengantaran ke lokasi tujuan selalu sesuai dengan yang diharapkan (aplikasi mudah digunakan, driver datang tepat waktu, ramah, memahami rute, dan memperhatikan keselamatan)	33%	67%
4	Loyalitas	Loyal	Tidak Loyal
	Bila saya menggunakan ojek online, saya selalu menggunakan Go-jek	30%	70%

Sumber: Hasil Pra Survei

LAMPIRAN 2
Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner penelitian
Judul : **Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* pada pelanggan Go-jek (Studi Kasus Pada Pelanggan Go-jek Pengguna Layanan *Go-Ride* di Universitas Esa Unggul, Kebon Jeruk, Jakarta Barat.**

Kepada Yth : Sdr Mahasiswa/i
Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Proposal Skripsi di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) konsentrasi Manajemen – Pemasaran maka saya memohon dengan sangat kepada yang terhormat Sdr Mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukan tes psikologi dari Universitas atau dari manapun, maka dari itu Sdr Mahasiswa/i tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan oleh Sdr Mahasiswa/i adalah benar, dan jawaban yang diminta sesuai dengan kondisi yang dirasakan Sdr Mahasiswa/i selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Johansyah

PROFIL RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X)

Nomor responden : () (di isi oleh peneliti)

1. Jenis Kelamin : a. laki-laki b. perempuan
2. Usia :
 - a. 18 – 25 tahun c. 36 – 45 tahun
 - b. 26 – 35 tahun d. >45 tahun
3. Latar belakang pendidikan terakhir :
 - a. SLTA b. D1 c. D3 d. S1 e. S2
4. Rata-rata pengeluaran setiap bulan
 - a. 500.000 – 999.000 c. 2.000.000 – 2.999.999
 - b. 1.000.000 – 1.999.999 d. > 3.000.000

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Sdr Mahasiswa/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Nyatakan “Tingkat Persetujuan” dari pernyataan-pernyataan di bawah dengan member tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan sebenarnya.
3. Ada 4 (empat) alternatif untuk menjawab kuesioner yaitu :
Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) Angka 3 = Setuju (S)
Angka 2 = Tidak Setuju (TS) Angka 4 = Sangat Setuju (SS)

No	PERNYATAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Brand Image(X1)				
1	Saya lebih mengenal merek Go-jek dibanding merek lainnya				
2	Saya percaya dengan merek Go-jek				
3	Merek Go-jek sangat mudah diingat				
4	Go-jek selalu memberikan inovasi yang menarik				
5	Saya lebih suka menggunakan Go-jek				
6	Go-jek selalu menjadi pilihan utama saya dalam menggunakan ojek online				
	Kualitas Pelayanan (X2)				
7	<i>Driver</i> Go-jek mengenakan atribut lengkap				
8	Pemesanan Go-jek sangat mudah melalui aplikasinya				
9	Tersedianya layanan komunikasi antara driver Go-jek dan penumpang				
10	Saya merasa driver Go-jek menghargai saya				
11	Driver Go-jek memperhatikan keselamatan saya				
12	Driver Go-jek sangat cepat merespon permintaan saya				
13	Go-jek sangat cepat merespon keluhan saya				
14	Driver Go-jek menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan penumpang dalam berkendara				
15	Driver Go-jek selalu bisa membantu saya ketika menemui masalah				
16	Saya merasa tenang selama perjalanan saya karena driver mengetahui rute dengan baik				
17	Cara berkomunikasi driver Go-jek baik				

	Kepuasan Pelanggan (Z)				
18	Saya puas menggunakan Go-jek				
19	Saya mengarahkan orang lain untuk menggunakan Go-jek				
20	Saya tidak pernah menghiraukan tawaran selain dari Go-jek				
21	Saya lebih percaya dengan layanan yang diberikan Go-jek				
22	Saya selalu menggunakan layanan yang ditawarkan oleh Go-jek				
23	Saya suka menggunakan layanan lain yang disediakan Go-jek				
24	Saya suka memberikan pendapat saya terhadap layanan yang diberikan oleh Go-jek				
	Loyalitas (Y)				
25	Go-jek sudah menjadi transportasi sehari-hari saya				
26	Saya selalu menggunakan Go-jek				
27	Saya suka menggunakan layanan lain yang ditawarkan oleh Go-jek				
28	Saya mempengaruhi orang lain untuk menggunakan Go-jek				
29	Saya selalu mengatakan kepada orang lain bahwa Go-jek itu baik				
30	Saya tidak tertarik untuk menggunakan Ojek online selain Go-jek				

LAMPIRAN 3 Tabulasi Data Kuesioner Pretest

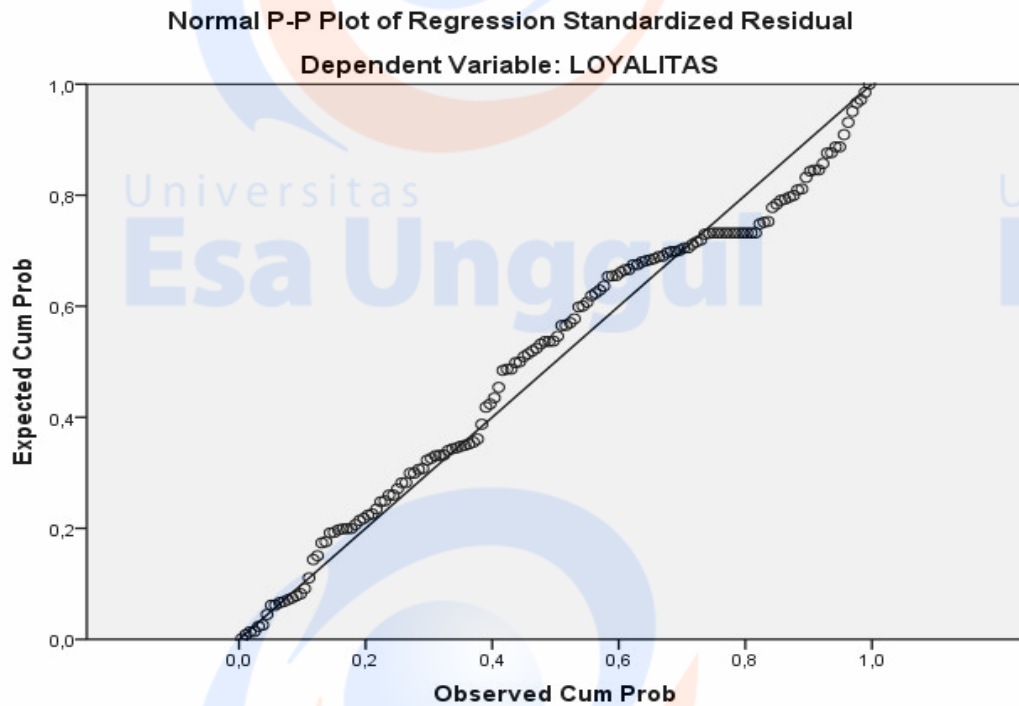
R	CITRA MEREK						KUALITAS PELAYANAN											KEPUASAN PELANGGAN							LOYALITAS						
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	LY6	
1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
8	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
9	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	
10	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
11	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
12	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
13	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
14	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
15	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
17	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	
18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	
19	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
20	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
21	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	
22	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
23	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	

LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Sig. (2-tailed) N	,012 30	,189 30	,036 30	,385 30	,009 30	,120 30	,723 30	,294 30	,067 30	,025 30	,030 30	,009 30		,031 30	,005 30	,001 30	,000 30	,025 30	,042 30	,174 30	,096 30	,692 30	,009 30	,068 30	,054 30	,054 30	,065 30	,008 30	,031 30	,144 30	,000 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,217 30	,263 30	,261 30	,207 30	,407* 30	,703* 30	,158 30	,166 30	,166 30	,240 30	,339 30	,252 30	,394* 30	1 30	,378* 30	,443* 30	,460* 30	,360 30	,378* 30	,354 30	,269 30	,258 30	,209 30	,277 30	,347 30	,555* 30	,518* 30	,451* 30	,308 30	,240 30	,567** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,344 30	,459* 30	,410* 30	,488* 30	,680* 30	,411* 30	,370* 30	,424* 30	,424* 30	,354 30	,352 30	,454* 30	,503* 30	,378* 30	1 30	,514* 30	,459* 30	,472* 30	,665* 30	,383* 30	,518* 30	,311 30	,422* 30	,370* 30	,477* 30	,579* 30	,462* 30	,682* 30	,492* 30	,354 30	,762** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,063 30	,011 30	,025 30	,006 30	,000 30	,024 30	,044 30	,020 30	,020 30	,055 30	,056 30	,012 30	,005 30	,039 30		,004 30	,011 30	,008 30	,000 30	,037 30	,003 30	,094 30	,020 30	,044 30	,008 30	,001 30	,010 30	,000 30	,006 30	,055 30	,000 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,235 30	,167 30	,460* 30	,508* 30	,401* 30	,452* 30	,137 30	,325 30	,325 30	,553* 30	,602* 30	,648* 30	,574* 30	,443* 30	,514* 30	1 30	,469* 30	,645* 30	,601* 30	,172 30	,364* 30	,051 30	,413* 30	,411* 30	,399* 30	,479* 30	,486* 30	,559* 30	,532* 30	,369* 30	,719** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,408* 30	,326 30	,401* 30	,212 30	,462* 30	,297 30	,237 30	,397* 30	,397* 30	,616* 30	,712* 30	,567* 30	,695* 30	,460* 30	,459* 30	,469* 30	1 30	,616* 30	,459* 30	,343 30	,247 30	,088 30	,264 30	,237 30	,296 30	,296 30	,272 30	,296 30	,460* 30	,205 30	,630** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,290 30	,205 30	,407* 30	,430* 30	,462* 30	,347 30	,247 30	,388* 30	,259 30	,500* 30	,756* 30	,675* 30	,410* 30	,360 30	,472* 30	,645* 30	,616* 30	1 30	,590* 30	,245 30	,419* 30	,230 30	,521* 30	,495* 30	,325 30	,433* 30	,462* 30	,433* 30	,480* 30	,250 30	,710** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,435* 30	,265 30	,282 30	,386* 30	,680* 30	,629* 30	,253 30	,424* 30	,424* 30	,236 30	,352 30	,560* 30	,374* 30	,378* 30	,665* 30	,601* 30	,459* 30	,590* 30	1 30	,498* 30	,518* 30	,311 30	,545* 30	,487* 30	,375* 30	,579* 30	,462* 30	,579* 30	,378* 30	,354 30	,762** 30
Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,016 30	,157 30	,131 30	,035 30	,000 30	,000 30	,177 30	,020 30	,020 30	,209 30	,056 30	,001 30	,042 30	,039 30	,000 30	,000 30	,011 30	,001 30		,005 30	,003 30	,094 30	,002 30	,006 30	,041 30	,001 30	,010 30	,001 30	,039 30	,055 30	,000 30

LAMPIRAN 5
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

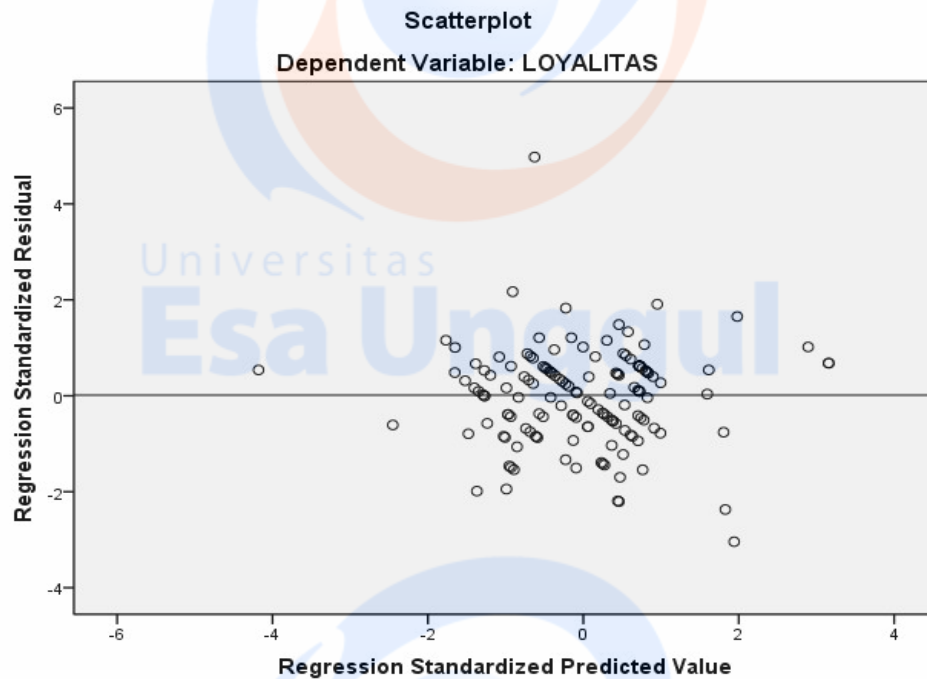


2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-1,507	1,289		-1,169	,244		
	Citra Merek	,187	,087	,158	2,142	,034	,474	2,108
	Kualitas Pelayanan	,045	,057	,057	,787	,433	,487	2,054
	Kepuasan Pelanggan	,642	,082	,629	7,872	,000	,404	2,477

a. Dependent Variable: Loyalitas

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Uji F

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	870,127	3	290,042	80,673	,000 ^a
	Residual	524,913	146	3,595		
	Total	1395,040	149			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN_PELANGGAN, KUALITAS_PELAYANAN, CITRA_MERKEK

b. Dependent Variable: LOYALITAS

5. Uji (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,507	1,289		-1,169	,244
	Citra Merek	,187	,087	,158	2,142	,034
	Kualitas Pelayanan	,045	,057	,057	,787	,433
	Kepuasan Pelanggan	,642	,082	,629	7,872	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

LAMPIRAN 6
HASIL ANALISIS JALUR (*Path Analysis*)

1. Analisis Jalur Tahap I

Hasil Uji Regresi

Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,089	1,303		,068	,946
	Citra Merek	,512	,077	,442	6,613	,000
	Kualitas Pelayanan	,320	,051	,416	6,231	,000
a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan						

Hasil Koefisien Determinasi

Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,772 ^a	,596	,591	1,91694
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Merek				

2. Analisis Jalur Tahap II

Hasil Uji Regresi Citra Merek,

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,507	1,289		-1,169	,244
	Citra Merek	,187	,087	,158	2,142	,034
	Kualitas Pelayanan	,045	,057	,057	,787	,433
	Kepuasan Pelanggan	,642	,082	,629	7,872	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas						

**Hasil Koefisien Determinasi Citra Merek,
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,790 ^a	,624	,616	1,89613
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek				

LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Kuesioner

R	CITRA MEREK						KUALITAS PELAYANAN											KEPUASAN PELANGGAN							LOYALITAS					
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	LY6
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2
5	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
12	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
16	4	3	4	2	3	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	2	1	3	3	2
17	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
23	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2

LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Kuesioner (Lanjutan)

R	CITRA MEREK						KUALITAS PELAYANAN											KEPUASAN PELANGGAN							LOYALITAS					
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	LY6
24	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
27	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
30	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
31	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2
32	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
33	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
34	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
39	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
40	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	1
41	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
43	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
44	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
47	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	4	2
48	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2

LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Kuesioner (Lanjutan)

R	CITRA MEREK						KUALITAS PELAYANAN											KEPUASAN PELANGGAN							LOYALITAS					
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	LY6
49	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
51	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
52	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1
55	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2
56	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
57	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
58	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
61	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
62	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1
67	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
68	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
71	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
72	1	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2
73	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1

LAMPIRAN 7 Tabulasi Data Kuesioner (Lanjutan)

R	CITRA MEREK						KUALITAS PELAYANAN											KEPUASAN PELANGGAN							LOYALITAS					
	CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	LY6
74	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
79	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
82	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
83	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2
84	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	4	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2
86	1	2	2	2	2	2	2	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1
87	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
89	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3
90	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
92	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
93	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
94	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
98	2	3	3	2	2	2	1	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2

