

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN I PRA SURVEI

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Achmad Arbiyan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Esa Unggul, ingin melakukan pra survei untuk memenuhi tugas akhir. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi daftar pertanyaan pra survei ini, dengan tujuan sebagai data penelitian saya mengenai citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Starbucks di wilayah Tanjung Duren, Jakarta Barat. Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

Pertanyaan mengenai citra merek dan harga.

1. Apakah anda percaya tentang isu Starbucks mendukung gerakan LGBT di Indonesia?
  - a. Iya
  - b. Tidak

Alasan:.....  
.....

2. Apakah anda percaya tentang isu produk kopi Starbucks mengandung bahan kimia zat akrilimida penyebab kanker?

- a. Iya
- b. Tidak

Alasannya:.....  
.....

3. Apakah anda setuju barista yang melayani di Starbucks kurang sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat ?

b. Setuju

b. Tidak Setuju

Alasannya:.....

.....

4. Apakah anda setuju pihak pelayan bisa memberikan solusi dalam setiap permasalahan terhadap pelanggan ?

c. Setuju

b. Tidak Setuju

Alasannya:.....

.....

5. Menurut anda, apakah ketersediaan tempat duduk di Starbucks cukup memadai dengan banyaknya pengunjung yang datang ?

a. Setuju

b. Tidak Setuju

Alasannya:.....

.....

6. Menurut anda, apakah harga yang ditetapkan untuk secangkir kopi Starbucks mahal ?

a. Setuju

b. Tidak Setuju

Alasannya:.....

.....

7. Berapa kali anda datang berkunjung dan mengkonsumsi makanan atau minuman Starbucks ?

a. < 2 kali

b. > 2 kali

Alasannya:.....

.....

**LAMPIRAN II**  
**KUESIONER**  
**Surat Permohonan Pengisian Kuesioner**



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER**

Responden Yth,

Saya, mahasiswa program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Achmad Arbiyan

NIM : 2014-11-236

Saya sedang meneliti Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffe di Wilayah Tanjung Duren, Jakarta Barat untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

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

**No. Responden :**

## DATA RESPONDEN

### Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 17-23 tahun      c. > 35 tahun
  - b. 24-35 tahun
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SMA                      c. Pasca Sarjana
  - b. Sarjana
4. Pekerjaan
  - a. Mahasiswa      d. Lainnya (tuliskan)
  - b. Karyawan      .....
  - c. Wirausaha
5. Pendapatan perbulan
  - a. < Rp. 1.000.000
  - b. Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000
  - c. > Rp. 5.000.000
6. Berapa kali anda mengkonsumsi Starbucks Coffe per enam bulan ?
  - a. 2-3 kali
  - b. > 3 kali

## CARA PENGISIAN

Isilah pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman anda mengenai produk Starbucks Coffe di wilayah Tanjung Duren, Jakarta Barat dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang sesuai.

Keterangan :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
<b>Citra Merek</b>					
1.	Merek Starbucks sudah dikenal oleh banyak orang				
2.	Starbucks mempunyai citra merek yang baik				
3.	Starbucks memberikan kesan yang positif kepada konsumen				
4.	Merek Starbucks mudah diingat				
5.	Starbucks merupakan merek yang memiliki reputasi internasional				
6.	Logo Starbucks mudah diingat				
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
7.	Fasilitas yang dimiliki Starbucks sudah sangat lengkap				
8.	Seluruh karyawan Starbucks memiliki penampilan yang baik				
9.	Kemampuan karyawan Starbucks melakukan implementasi standar pelayanan secara tepat waktu				
10.	Pelayanan karyawan Starbucks yang sesuai keinginan konsumen				

11.	Pelayanan karyawan Starbucks yang cepat kepada konsumen				
12.	Sambutan karyawan Starbucks yang hangat kepada setiap pengunjung				
13.	Kebersihan tempat Starbucks terjamin				
14.	Rasa aman yang diberikan kepada konsumen yang berkunjung ke Starbucks				
15.	Karyawan Starbucks cepat tanggap atas disituasi yang kurang nyaman				
16.	Karyawan Starbucks menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan				
<b>Loyalitas Pelanggan</b>					
17.	Selalu membeli produk Starbucks				
18.	Selalu ingin kembali ke Starbucks pada setiap kesempatan				
19.	Mengatakan suatu hal yang positif tentang produk Starbucks yang dikonsumsi				
20.	Mengatakan suatu hal yang positif tentang pelayanan Starbucks				
21.	Mereferensikan Starbucks kepada orang lain				
22.	Menjadikan Starbucks sebagai pilihan utama diantara coffe lainnya				
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
23.	Saya puas dengan harga Starbucks yang sesuai dengan cita rasa kopi yang diberikan				
24.	Saya puas dengan harga Starbucks sesuai dengan kenyamanan tempat				
25.	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan				
26.	Saya puas terhadap kenyamanan tempat				

27.	Saya puas Starbucks memiliki cita rasa minuman yang khas				
28.	Saya puas minuman Starbucks sangat higienis				
29.	Saya merasa bangga jika berkunjung ke Starbucks				
30.	Saya puas karena merasa nyaman jika lama-lama berkunjung di Starbucks				
31.	Saya puas dengan lokasi Starbucks mudah ditempuh				
32.	Saya puas karena mudah mendapatkan produk Starbucks melalui aplikasi transportasi online				



## LAMPIRAN III

## Tabulasi Data Karakteristik 160 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	79 (49,4%)	160
	Perempuan	81 (50,6%)	
Usia	17 – 23 thn	89 (55,6%)	160
	24 – 35 thn	55 (34,4%)	
	>35 thn	16 (10%)	
Pendidikan Terakhir	SMA	67 (41,9%)	160
	Sarjana	74 (46,3%)	
	Pasca Sarjana	19 (11,9%)	
Pekerjaan	Mahasiswa	65 (40,6%)	160
	Karyawan	54 (33,8%)	
	Wirausaha	28 (17,5%)	
	Lainnya	13 (8,1%)	
Pendapatan	< Rp 1.000.000	29 (18,1%)	160
	Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	73 (45,6%)	
	> Rp 5.000.000	58 (36,3%)	
Konsumsi Per Enam Bulan	2-3 Kali	94 (58,8%)	160
	> 3 Kali	66 (41,3)	

Sumber: Data primer diolah, 2018

LAMPIRAN IV

Tabulasi Data Pre-Test (30) Responden

Respo nden	CITRA MEREK (X1)						KUALITAS PELAYANAN (X2)										KEPUASAN PELANGGAN (Z)										LOYALITAS PELANGGAN (Y)						TOT AL	
	V1		V2		V3		V1		V2		V3		V4		V5		V1		V2		V3		V4		V5		V1		V2		V3			
	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	II 0	II 1	II 2	II 3	II 4	II 5	II 6	II 7	II 8	II 9	I2 0	I2 1	I2 2	I2 3	I2 4	I2 5	I2 6	I2 7	I2 8	I2 9	I3 0	I3 1	I3 2		
1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	109	
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	106	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	96	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	108	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	93	
8	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	87	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	110	
11	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	1	84	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	116
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
15	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	102	
16	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	97	
17	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	1	2	2	4	2	86	
18	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2	76	
19	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	93	
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	95	

21	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	95
22	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	2	3	3	3	95
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	106		
24	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	103		
25	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	103		
26	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	101	
27	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	99	
28	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	103		
29	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	107		
30	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	111		

Sumber: Hasil output statistik, 2018

LAMPIRAN V

Tabulasi Data 160 (seratus enam puluh) Responden

Respo nden	CITRA MEREK (X1)						KUALITAS PELAYANAN (X2)										KEPUASAN PELANGGAN (Z)										LOYALITAS PELANGGAN (Y)						TOT AL	
	V1		V2		V3		V1		V2		V3		V4		V5		V1		V2		V3		V4		V5		V1		V2		V3			
	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	I 6	I 7	I 8	I 9	II 10	II 11	II 12	II 13	II 14	II 15	II 16	II 17	II 18	II 19	I2 0	I2 1	I2 2	I2 3	I2 4	I2 5	I2 6	I2 7	I2 8	I2 9	I3 0	I3 1	I3 2		
1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	109	
2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	106	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	96	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	108	
7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	93	
8	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	87	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
10	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	110	
11	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	1	84	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	116
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128
15	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	102	
16	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	97	
17	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	1	4	1	2	2	4	2	86	
18	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2	76	
19	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	93	
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	95	

21	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	95
22	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	3	3	3	95
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	106	
24	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	103		
25	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	103		
26	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	101	
27	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	99	
28	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	103	
29	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	107	
30	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	111	
31	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	111	
32	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	70	
33	3	3	4	4	2	3	2	3	1	1	2	1	3	4	1	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	4	78	
34	1	2	2	3	1	4	2	4	2	1	2	2	3	4	4	3	2	2	1	1	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	3	4	80	
35	3	3	4	3	3	4	2	2	1	1	2	1	3	4	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	4	74	
36	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	111	
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	102	
38	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	3	4	4	3	78	
39	3	3	2	3	4	4	1	2	2	1	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	3	4	2	4	3	3	3	3	78	
40	3	3	2	1	3	3	4	4	2	2	1	3	2	1	1	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	4	73	
41	2	3	1	4	4	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	4	1	1	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	79	
42	4	4	3	2	2	1	3	2	4	4	2	1	3	2	2	1	1	3	3	4	4	2	1	2	2	4	3	1	1	2	4	3	80	
43	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	4	4	2	2	1	3	1	1	4	3	3	1	1	3	4	4	2	1	1	3	2	4	76	
44	2	2	4	1	1	3	1	2	3	1	1	4	4	2	1	3	2	2	3	4	1	1	2	3	3	2	2	1	3	1	4	4	73	
45	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	4	1	3	4	4	2	2	1	2	1	3	4	2	2	1	4	4	3	1	1	1	70	
46	2	2	1	3	4	4	4	1	3	2	2	2	1	1	3	4	2	1	2	3	3	1	4	4	3	4	4	1	2	1	1	2	77	
47	2	2	4	3	2	3	1	1	2	3	4	2	1	2	3	4	1	1	3	4	2	3	3	1	1	3	3	1	3	4	1	1	74	
48	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	4	3	1	4	2	1	2	2	1	1	65	
49	2	2	3	1	4	3	2	2	4	3	4	1	1	2	3	4	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	67	

50	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	97	
51	4	3	3	1	4	3	2	1	3	3	4	2	1	1	3	2	4	1	3	4	3	3	2	1	1	2	1	2	4	4	1	1	77	
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	97		
53	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	92		
54	3	4	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	91		
55	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	97	
56	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	95	
57	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	4	97	
58	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	103	
59	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	3	3	96	
60	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	3	3	96	
61	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	3	3	96	
62	3	3	3	3	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	95	
63	3	2	3	2	1	1	3	4	2	3	1	4	1	1	2	1	4	2	3	1	4	3	3	1	4	2	2	4	1	3	1	1	73	
64	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	102	
65	3	2	4	1	3	2	4	2	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	4	3	3	1	2	3	2	1	1	4	2	3	2	1	73	
66	1	1	3	2	4	4	2	1	4	3	3	1	2	1	3	3	1	1	3	4	2	3	1	4	2	1	1	3	4	3	2	1	74	
67	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	101	
68	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	101	
69	1	3	2	2	1	3	4	3	4	2	4	3	4	4	1	2	1	1	3	3	1	2	4	1	3	3	4	1	2	1	2	2	77	
70	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	105	
71	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	110	
72	1	2	1	2	3	3	4	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	4	4	3	1	1	2	2	1	3	2	2	1	71	
73	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	108	
74	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	86	
75	2	1	2	3	2	1	1	3	4	3	2	2	1	3	4	4	2	1	3	2	3	2	3	3	1	2	2	4	4	1	2	1	74	
76	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	4	2	3	95	
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	105
78	4	4	2	2	1	2	1	4	1	1	4	3	1	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	1	1	1	2	3	4	4	2	2	80	

79	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	102		
80	1	2	2	3	4	4	1	1	3	2	2	4	1	2	3	2	2	4	1	1	2	3	1	2	3	3	1	1	2	3	2	1	69		
81	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	102		
82	1	2	2	1	3	3	2	1	4	3	1	3	4	3	3	2	1	1	2	3	2	4	4	1	1	2	2	4	1	3	3	3	75		
83	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	110		
84	2	3	3	2	4	3	1	1	2	4	2	3	4	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	71		
85	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	98		
86	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	1	4	1	2	1	1	2	3	2	3	3	1	4	3	4	3	4	80		
87	2	2	3	4	3	3	1	3	3	1	3	3	4	1	1	2	3	2	3	4	4	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	4	78		
88	3	3	2	2	4	3	2	1	1	4	3	4	4	2	2	1	2	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	2	2	1	1	2	79		
89	3	3	2	4	3	3	1	1	2	4	3	3	1	1	2	4	4	3	1	1	3	3	4	1	1	3	4	4	3	1	1	1	78		
90	1	2	1	2	2	4	3	2	4	4	2	3	3	1	2	3	2	2	1	4	2	3	3	1	1	3	3	4	4	2	1	2	77		
91	2	3	3	2	1	2	4	3	3	1	2	2	3	1	1	4	3	2	4	2	1	4	4	1	2	1	3	2	1	3	3	4	77		
92	2	3	2	3	2	2	4	4	1	2	4	3	3	1	3	4	3	1	2	2	4	4	1	2	2	1	3	1	3	3	2	1	78		
93	2	3	3	2	1	1	4	2	4	4	2	1	3	2	3	3	1	4	4	2	2	3	3	1	1	3	3	4	4	3	1	1	80		
94	2	2	4	3	1	1	3	2	1	1	4	3	2	4	3	2	3	1	3	4	1	3	1	1	3	3	1	4	4	3	2	1	76		
95	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	4	3	3	1	2	4	3	4	1	1	3	1	2	4	1	1	2	2	1	1	2	3	72		
96	4	4	1	2	2	1	3	3	4	2	1	2	3	3	4	2	1	2	1	1	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	1	2	81		
97	2	2	1	3	3	4	1	1	2	3	1	4	4	2	3	1	2	1	2	3	3	4	1	3	1	2	3	1	3	2	3	3	74		
98	2	2	3	1	4	4	2	1	4	3	3	2	1	4	2	2	4	3	1	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	2	4	2	83		
99	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	83		
100	3	3	1	4	4	2	2	1	3	3	4	4	1	2	3	1	1	4	3	3	1	3	1	1	3	4	4	3	2	3	1	1	79		
101	2	2	4	2	3	1	1	3	2	1	2	4	4	2	2	1	3	1	2	1	4	4	3	3	1	4	4	1	1	3	2	3	76		
102	1	2	2	4	4	2	1	1	2	3	3	1	1	4	4	3	2	4	4	2	1	3	3	4	1	1	3	3	4	1	3	3	80		
103	2	3	3	4	2	1	1	3	4	4	2	1	1	4	3	3	2	2	4	4	1	2	1	3	4	2	3	1	3	3	1	3	80		
104	3	3	2	4	1	3	2	3	4	4	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	2	3	1	2	4	4	2	2	3	4	4	84		
105	1	2	1	1	3	2	4	4	2	2	4	3	1	1	3	2	4	4	3	1	3	2	3	4	4	2	1	1	2	3	3	3	79		
106	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	93	
107	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	96

108	1	3	2	4	3	2	3	2	4	1	2	3	2	1	4	3	4	2	3	1	3	2	4	2	3	4	2	4	3	1	2	3	83	
109	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	100		
110	3	2	4	4	1	2	1	3	4	2	1	3	3	1	2	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	1	1	2	3	1	3	3	76	
111	3	3	1	2	3	2	1	1	4	4	2	1	3	3	4	4	1	2	3	1	1	4	2	3	1	3	3	2	2	3	3	4	79	
112	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	94	
113	2	3	2	3	3	1	2	4	4	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	4	2	3	1	4	3	3	77	
114	2	3	2	2	4	1	1	3	3	1	2	4	4	2	1	3	2	1	4	3	3	2	4	1	3	3	1	2	4	3	1	2	77	
115	1	3	3	2	4	1	1	2	4	2	1	3	3	1	1	3	2	4	2	2	4	1	2	3	1	3	4	2	1	2	1	3	72	
116	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	93	
117	4	4	2	3	1	1	3	2	1	4	4	2	3	1	2	3	4	4	1	3	2	3	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	88	
118	4	3	3	4	4	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	4	3	2	2	3	3	2	1	2	4	4	3	2	2	3	3	86	
119	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
120	2	2	3	3	4	3	1	4	3	2	2	3	1	3	3	1	1	2	2	3	4	4	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	75	
121	2	2	2	3	1	1	2	4	3	1	4	4	3	3	4	2	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	2	2	3	80	
122	4	3	3	4	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	4	3	83	
123	3	2	4	3	1	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	1	2	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	4	4	2	2	83	
124	2	4	4	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	4	3	1	3	1	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	77	
125	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	
126	2	4	4	3	4	2	3	4	2	1	2	3	3	1	1	4	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	78	
127	4	3	3	1	2	1	2	2	4	3	3	4	2	1	3	3	1	1	2	3	2	4	1	3	3	2	2	4	3	3	1	4	80	
128	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	105	
129	3	4	4	3	3	1	2	1	3	4	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	3	3	2	2	3	4	1	86	
130	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	93	
131	2	3	3	4	1	3	3	4	1	1	3	2	2	3	1	4	4	3	2	2	3	1	3	4	4	3	2	4	1	4	1	1	82	
132	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	96	
133	1	2	2	4	3	2	3	1	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	1	1	1	3	3	2	4	4	4	85	
134	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	1	2	4	4	3	1	1	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	3	3	2	82	
135	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	78
136	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	70	



137	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	1	1	3	4	4	2	2	3	1	3	3	4	3	3	4	4	2	3	94
138	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	71
139	2	3	3	4	4	3	3	4	2	1	1	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	3	1	4	89
140	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	49
141	2	2	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	1	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	1	82
142	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	66
143	4	4	3	3	1	3	3	2	2	4	4	1	1	2	3	3	2	2	4	2	3	4	1	3	1	4	3	3	4	3	3	4	89
144	4	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	1	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	4	3	3	2	4	3	1	88
145	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	1	1	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	89
146	4	4	3	3	2	2	3	4	1	3	3	2	4	4	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	2	4	3	3	2	83
147	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	84
148	2	3	2	1	1	4	3	4	1	2	1	1	3	3	4	2	3	1	1	4	2	1	2	3	2	2	4	4	1	1	3	3	74
149	2	2	1	4	2	3	1	2	2	4	4	1	3	1	3	3	4	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	4	3	78
150	3	3	1	2	4	4	3	1	2	1	3	4	2	2	3	1	4	4	1	2	3	2	3	4	1	1	4	4	2	1	2	1	78
151	2	1	1	4	4	2	3	1	1	3	4	2	1	2	2	3	4	4	1	2	3	3	1	1	4	2	3	2	2	3	3	4	78
152	2	2	4	4	1	3	2	4	1	2	2	4	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	4	4	3	1	3	3	4	4	82
153	2	2	4	4	2	1	3	2	4	2	2	4	4	2	1	1	3	2	4	3	3	4	2	1	3	1	3	4	4	1	2	2	82
154	2	2	3	1	2	4	4	2	1	3	3	1	4	4	2	1	4	3	4	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	3	3	83
155	2	2	4	4	3	1	3	3	1	4	4	1	2	2	4	4	1	1	3	4	4	2	1	1	3	3	1	2	4	4	3	3	84
156	2	3	4	2	3	3	4	2	4	2	1	1	3	4	4	2	3	1	3	4	4	2	1	3	2	4	4	2	1	3	4	4	89
157	3	4	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	4	3	2	4	1	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	79
158	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	67
159	1	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	4	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	81
160	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	60

Sumber: Hasil output statistik, 2018

	Citra Merek						Kualitas Pelayanan									Kepuasan Pelanggan									Loyalitas Pelanggan						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5
Hasil	467	467	447	484	472	454	430	420	431	435	433	448	433	409	410	430	405	411	442	426	438	423	417	412	430	456	442	439	447	445	438

## LAMPIRAN VI

## Hasil Uji Validitas 30 (tiga puluh) Responden

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	CITRA MEREK
X1.1	Pearson Correlation	1	.075	.262	.404*	.224	.464**	.558**
	Sig. (2-tailed)		.694	.162	.027	.234	.010	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.075	1	.536**	.444*	-.080	.382*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.694		.002	.014	.676	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.262	.536**	1	.296	.052	.692**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.162	.002		.112	.785	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.404*	.444*	.296	1	.321	.262	.690**
	Sig. (2-tailed)	.027	.014	.112		.083	.162	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.224	-.080	.052	.321	1	.208	.450*
	Sig. (2-tailed)	.234	.676	.785	.083		.271	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.464**	.382*	.692**	.262	.208	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.010	.037	.000	.162	.271		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CITRA MEREK	Pearson Correlation	.558**	.635**	.750**	.690**	.450*	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.013	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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









Z9	Pearson Correlation	.367*	.503**	.545**	.333	.185	.356	.477**	.317	1	.170	.586**
	Sig. (2-tailed)	.046	.005	.002	.072	.329	.054	.008	.088		.370	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z10	Pearson Correlation	.597**	.417*	.358	.519**	.323	.373*	.327	.526**	.170	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.052	.003	.081	.043	.077	.003	.370		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.793**	.807**	.758**	.780**	.589**	.724**	.692**	.649**	.586**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	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).  
 Sumber: Hasil output statistik, 2018

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	LOYALITAS PELANGGAN
Y1	Pearson Correlation	1	.063	.139	.116	.046	.139	.373*
	Sig. (2-tailed)		.743	.463	.541	.810	.464	.043
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.063	1	.456*	.309	-.031	.556**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.743		.011	.096	.873	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.139	.456*	1	.795**	.128	.582**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.463	.011		.000	.500	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.116	.309	.795**	1	.101	.516**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.541	.096	.000		.596	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.046	-.031	.128	.101	1	.193	.362*
	Sig. (2-tailed)	.810	.873	.500	.596		.308	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.139	.556**	.582**	.516**	.193	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.464	.001	.001	.003	.308		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOYALITAS PELANGGAN	Pearson Correlation	.373*	.613**	.845**	.780**	.362*	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000	.000	.049	.000	
	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).



## LAMPIRAN VII

### Hasil Uji Reliabilitas 30 (tiga puluh) Responden

#### Case Processing Summary

		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.

Sumber: Hasil output statistik, 2018

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	32

Sumber: Hasil output statistik, 2018

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	98.37	148.654	.259	.930
X1.2	98.73	141.306	.596	.927
X1.3	99.00	141.172	.636	.926
X1.4	98.67	146.161	.317	.930
X1.5	98.70	146.907	.243	.931
X1.6	98.67	142.230	.494	.928
X2.1	98.90	145.059	.426	.928
X2.2	99.07	142.478	.494	.928
X2.3	99.07	142.961	.555	.927
X2.4	99.10	140.576	.686	.926
X2.5	99.10	142.231	.573	.927
X2.6	98.97	138.447	.690	.925
X2.7	98.87	145.706	.283	.930
X2.8	99.20	140.786	.489	.928
X2.9	99.43	138.530	.707	.925
X2.10	99.23	142.668	.544	.927
Z1	99.37	136.240	.694	.925
Z2	99.00	140.000	.613	.926
Z3	98.97	142.861	.624	.927
Z4	98.90	140.783	.671	.926
Z5	98.97	144.999	.409	.929

Z6	99.13	141.430	.598	.927
Z7	98.97	141.068	.539	.927
Z8	99.00	141.931	.645	.926
Z9	98.97	143.757	.554	.927
Z10	98.97	140.309	.676	.926
Y1	98.97	148.033	.180	.931
Y2	98.97	143.482	.469	.928
Y3	99.03	140.516	.525	.927
Y4	98.97	142.240	.442	.929
Y5	98.93	144.823	.373	.929
Y6	99.00	138.276	.715	.925

**LAMPIRAN VIII**  
**Hasil Analisis Jalur**

**Sub Struktur 1**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 <sup>a</sup>	.548	.542	3.333

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
Sumber: Hasil output statistik, 2018

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2115.790	2	1057.895	95.251	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1743.710	157	11.106		
	Total	3859.500	159			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN  
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
Sumber: Hasil output statistik, 2018

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.138	1.667		2.482	.014
	CITRA MEREK	.506	.090	.369	5.590	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.511	.073	.462	7.009	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN  
Sumber: Hasil output statistik, 2018

**Sub Struktur 2**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 <sup>a</sup>	.432	.421	2.583

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN  
Sumber: Hasil output statistik, 2018

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	791.112	3	263.704	39.530	.000 <sup>b</sup>
Residual	1040.663	156	6.671		
Total	1831.775	159			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil output statistik, 2018

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.706	1.317		2.054	.042
CITRA MEREK	.260	.077	.276	3.391	.001
KUALITAS PELAYANAN	.222	.065	.292	3.435	.001
KEPUASAN PELANGGAN	.130	.062	.189	2.106	.037

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Sumber: Hasil output statistik, 2018

## LAMPIRAN IX

Tabel Product Moment

df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620

df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018

LAMPIRAN X

Logo Starbucks Coffee

