

LAMPIRAN 1

PRASURVEI PENELITIAN

Sehubungan dengan diadakannya penelitian skripsi mengenai “Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat. Saya Vera Utifah, mahasiswi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, mohon kepada saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang jujur dan sesungguhnya. Data yang diberikan saudara/i akan terjamin kerahasiaannya, jawaban tersebut akan dijadikan bahan penelitian skripsi dan tidak untuk dipublikasikan. Besar harapan saya atas bantuan saudara/i dapat membantu penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

- A. Setiap pertanyaan dibawah ini terdiri dari dua pilihan jawaban yaitu Ya atau Tidak dengan alasan.
- B. Pilihlah hanya salah satu jawaban dengan memberikan tanda (√), lalu sertakan alasan anda.

Dimensi *Customer experience* yaitu *Sense*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Alasan
1	Apakah desain dan tata ruang J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat menarik sehingga membuat anda tertarik untuk berkunjung?			

Dimensi *Customer experience* yaitu *Feel*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Alasan
1	Apakah J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat memiliki suasana yang santai sehingga membuat anda memilih kafe ini sebagai tempat bersantai?			

Dimensi *Customer experience* yaitu *Think*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Alasan
1	Apakah J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat memiliki variasi menu yang beragam sehingga anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produknya?			

Dimensi *Customer experience* yaitu *act*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Alasan
1	Apakah media sosial instargram @jco.indonesia menginformasikan dengan baik tentang segala informasi yang berkailtan dengan kafe secara baik sehingga anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produk dari J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat?			

Dimensi *Customer experience* yaitu *Relate*

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Alasan
1	Apakah J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat menjadi tren gaya hidup sehingga anda tertarik memilih kafe ini untuk menghabiskan waktu luang anda?			

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat saya :

Nama : Vera Utifah

NIM : 2014-11-082

Memohon kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan. Atas partisipasi Ibu/Bapak/Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Vera Utifah

I. DATA RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Pada pertanyaan di bawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara di silang (X).

1. Jenis Kelamin : a. Pria
b. Wanita
2. Usia : a. 17 thn - 22 thn
b. 23 thn - 28 thn
c. 29 thn - 34 thn
d. > 34 thn
3. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa
b. Karyawan Swasta
c. Pegawai Negeri Sipil
d. Wirausaha
e. Lainnya, sebutkan...
4. Frekuensi pembelian dalam kurun 1 (satu) tahun : a. 2 - 4 kali
b. 5 - 7 kali
c. 8 - 10 kali
d. > 10 kali
5. Faktor-faktor apakah yang membuat anda memutuskan untuk membeli produk dari J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat ?
6. Apa yang membedakan produk dari J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat dengan produk pesaing nya?
7. Pengalaman menyenangkan seperti apa yang anda rasakan ketika anda berkunjung ke J.CO Donuts & Coffee Lippo Mall Puri, Jakarta Barat ?

II. PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian :

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut :

SS	: Sangat Setuju	Nilainya 4
S	: Setuju	Nilainya 3
TS	: Tidak Setuju	Nilainya 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Nilainya 1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Sense (X1)					
1	Saya merasa rasa makanan yang disajikan sesuai dengan selera saya.				
2	Saya merasa makanan yang ditawarkan mempunyai ciri khas (Donat, Yogurt, Aneka minuman).				
3	Saya merasa pencahayaan ruangan sudah sesuai dengan suasana ruangan.				
4	Saya merasa kondisi ruangan yang bersih.				
5	Saya merasa desain interior (tampilan dalam) sangat menarik.				
6	Saya merasa desain eksterior (tampilan luar) sangat menarik.				
Relate (X2)					
7	Saya merasa hubungan karyawan dengan konsumen terjalin dengan baik.				
8	Saya merasa suasana interaksi antar konsumen berjalan dengan baik.				
9	Saya merasa dapat menceritakan pengalaman menyenangkan kepada orang lain tentang J.CO.				
10	Saya merasa J.CO dapat dijadikan tempat berkumpul bersama teman-teman				
Customer Satisfaction (Z)					
11	Saya puas terhadap rasa makanan yang disajikan karena sesuai dengan selera saya.				
12	Saya puas terhadap makanan yang ditawarkan karena mempunyai ciri khas (Donat, Yogurt, Aneka minuman).				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
13	Saya puas dengan pencahayaan ruangan karena sudah sesuai dengan suasana ruangan..				
14	Saya puas dengan kondisi ruangan yang bersih.				
15	Saya puas dengan desain interior (tampilan dalam) yang sangat menarik.				
16	Saya puas dengan desain ekterior (tampilan luar) yang sangat menarik.				
17	Saya puas dengan hubungan baik yang terjalin antara karyawan dan konsumen.				
18	Saya puas dengan suasana interaksi antar konsumen yang berjalan baik.				
19	Saya puas dapat menceritakan pengalaman menyenangkan kepada orang lain tentang J.CO.				
20	Saya puas karena J.CO dapat dijadikan sebagai tempat berkumpul bersama teman-teman.				
Customer Loyalty (Y)					
21	Saya bersedia melakukan pembelian ulang.				
22	Saya bersedia membeli produk tambahan				
23	Saya bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain.				
24	Saya bersedia menyampaikan hal-hal positif kepada orang lain.				
25	Saya bersedia menceritakan keunggulan produk kepada orang lain.				

Lampiran 3. Tabulasi Karakteristik 30 Responden

No	Jenis kelamin		Usia				pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam kurun 1 (satu) tahun			
	Pria	Wanita	17 -22	23 -28	29 - 34	> 34	Pelajar/Mahasiswa	Karyawan Swasta	PNS	Wirausaha	Lainnya...	2-4 Kali	5-7 Kali	8-9 Kali	> 10 Kali
1		b	a					b				a			
2		b	a				a								d
3		b	a					b					b		
4	a		a					b				a			
5		b	a				a					a			
6		b	a							d				c	
7		b		b							e				d
8		b		b				b					b		
9	a		a					b				a			
10	a			b				b				a			
11		b		b				b				a			
12		b		b				b					b		
13		b	a				a						b		
14	a		a					b							d
15	a		a				a					a			
16	a		a				a					a			
17		b		b				b				a			
18	a			b			a							c	
19		b		b			a					a			
20		b		b			a					a			
21		b	a				a					a			
22		b	a				a						b		
23	a		a					b					b		
24		b	a				a					a			
25	a			b			a						b		
26		b	a				a								d
27		b	a				a						b		
28		b	a					b				a			
29	a			b				b						c	
30	a			b							e	a			
Total	11	19	18	12	0	0	14	13	0	1	2	15	8	3	4
	30		30				30					30			

Lampiran 4. Tabulasi Data 30 Responden

Responden	Pernyataan																									Total
	Sense (X1)						Relate (X2)				Customer Satisfaction (Z)										Customer Loyalty (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	87	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
4	3	3	4	3	3	1	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	3	4	3	4	76	
5	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	62	
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	94	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	82	
9	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	79	
10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75	
11	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	66	
12	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	76	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
14	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	84	
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	75	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
17	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	70	
18	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	78	
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
20	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	72	
21	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	80	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	80	
24	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	70	
25	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	83	
26	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	84	
27	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	70	
28	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	74	
29	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	87	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas 30 Responden

		Correlations																											
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total		
P1	Pearson Correlation	1	.511**	.345	.149	-.036	.200	.169	.492**	.378	.271	.477**	.356	.104	.031	-.069	.106	-.026	.393	.279	.315	.426*	.240	.307	.209	.430	.471**		
	Sig. (2-tailed)		.004	.062	.433	.850	.288	.371	.006	.039	.148	.008	.053	.586	.873	.716	.575	.892	.032	.136	.090	.019	.201	.099	.267	.018	.009		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P2	Pearson Correlation	.511**	1	.412	.508**	.079	.159	.165	.456**	.451	.283	.447**	.106	.340	.465**	.152	.191	.224	.255	.280	.329	.280	.489**	.295	.208	.409	.582**		
	Sig. (2-tailed)	.004		.024	.004	.678	.400	.383	.011	.012	.130	.013	.576	.066	.010	.423	.313	.234	.173	.134	.076	.134	.006	.114	.270	.025	.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P3	Pearson Correlation	.345	.412	1	.391*	.436**	.323	.112	.188	.183	.196	.370	.215	.657**	.221	.587**	.463**	0.000	-.084	.319	.190	.319	.362*	.123	.404	.389	.578**		
	Sig. (2-tailed)	.062	.024		.032	.016	.082	.557	.321	.334	.299	.044	.254	.000	.240	.001	.010	1.000	.660	.086	.314	.086	.049	.516	.027	.033	.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P4	Pearson Correlation	.149	.508**	.391*	1	.297	.246	.223	.397	.429*	.115	.232	.101	.286	.572**	.374*	.362	.286	.177	.037	.313	.037	.409	-.058	.178	.160	.516**		
	Sig. (2-tailed)	.433	.004	.032		.111	.189	.237	.030	.018	.545	.217	.595	.125	.001	.042	.049	.125	.349	.844	.092	.844	.025	.761	.347	.398	.004		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P5	Pearson Correlation	-.036	.079	.436**	.297	1	.692**	.338	.281	.095	-.137	.112	.405	.674**	.208	.608**	.484**	.183	.257	.308	.259	.308	.147	-.017	.088	-	.503**		
	Sig. (2-tailed)	.850	.678	.016	.111		.000	.067	.132	.616	.471	.556	.026	.000	.269	.000	.007	.333	.170	.098	.167	.098	.440	.928	.644	.234	.005		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P6	Pearson Correlation	.200	.159	.323	.246	.692**	1	.389	.527**	.354	-.190	.215	.354	.436**	.236	.438*	.672**	.436**	.519**	.247	.221	.350	.098	.215	.098	-	.584**		
	Sig. (2-tailed)	.288	.400	.082	.189	.000		.034	.003	.055	.315	.253	.055	.016	.210	.015	.000	.016	.003	.188	.240	.058	.606	.253	.607	.370	.001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P7	Pearson Correlation	.169	.165	.112	.223	.338	.389	1	.578**	.244	.131	.595**	-.029	.201	.059	.314	.310	.452	.314	.185	.357	.327	.175	.099	.203	.052	.481**		
	Sig. (2-tailed)	.371	.383	.557	.237	.067	.034		.001	.193	.489	.001	.880	.287	.756	.091	.096	.012	.091	.328	.053	.077	.356	.602	.283	.785	.007		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P8	Pearson Correlation	.492**	.456**	.188	.397**	.281	.527**	.578**	1	.617**	.294	.621**	.170	.155	.399**	.352	.434	.577**	.730**	.247	.686**	.367**	.386*	.204	.265	.241	.744**		
	Sig. (2-tailed)	.006	.011	.321	.030	.132	.003	.001		.000	.114	.000	.370	.414	.029	.056	.016	.001	.000	.187	.000	.046	.035	.280	.156	.199	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Lanjutan Hasil Uji Validitas 30 Responden :

		Correlations																										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total	
P9	Pearson Correlation	,378	,451	,183	,429	,095	,354	,244	,617	1	,107	,271	,236	0,000	,485	,275	,423	,514	,643	,466	,521	,466	,556	,541	,443	,533	,713	
	Sig. (2-tailed)	,039	,012	,334	,018	,616	,055	,193	,000		,572	,148	,210	1,000	,007	,141	,020	,004	,000	,009	,003	,009	,001	,002	,014	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P10	Pearson Correlation	,271	,283	,196	,115	-,137	-,190	,131	,294	,107	1	,387	,000	,074	,130	,033	-,091	,074	-,164	,209	,448	,334	,114	,097	,158	,229	,263	
	Sig. (2-tailed)	,148	,130	,299	,545	,471	,315	,489	,114	,572		,034	1,000	,699	,493	,863	,633	,699	,385	,269	,013	,071	,550	,611	,403	,223	,160	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P11	Pearson Correlation	,477	,447	,370	,232	,112	,215	,595	,621	,271	,387	1	,223	,204	,197	,339	,229	,343	,339	,168	,620	,483	,186	,085	,349	,317	,595	
	Sig. (2-tailed)	,008	,013	,044	,217	,556	,253	,001	,000	,148	,034		,236	,280	,297	,067	,224	,064	,067	,375	,000	,007	,325	,654	,059	,088	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P12	Pearson Correlation	,356	,106	,215	,101	,405	,354	-,029	,170	,236	,000	,223	1	,412	,229	,238	,199	-,073	,346	,165	,270	,439	,206	,223	,261	,201	,432	
	Sig. (2-tailed)	,053	,576	,254	,595	,026	,055	,880	,370	,210	1,000	,236		,024	,224	,205	,291	,703	,061	,384	,149	,015	,275	,236	,164	,287	,017	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P13	Pearson Correlation	,104	,340	,657	,286	,674	,436	,201	,155	0,000	,074	,204	,412	1	,399	,635	,521	,049	-,025	,247	,150	,247	,305	,065	,379	,131	,550	
	Sig. (2-tailed)	,586	,066	,000	,125	,000	,016	,287	,414	1,000	,699	,280	,024		,029	,000	,003	,796	,895	,187	,429	,187	,102	,733	,039	,489	,002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P14	Pearson Correlation	,031	,465	,221	,572	,208	,236	,059	,399	,485	,130	,197	,229	,399	1	,512	,512	,399	,289	,226	,455	,226	,443	,033	,403	,233	,593	
	Sig. (2-tailed)	,873	,010	,240	,001	,269	,210	,756	,029	,007	,493	,297	,224	,029		,004	,004	,029	,121	,230	,011	,230	,014	,863	,027	,216	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P15	Pearson Correlation	-,069	,152	,587	,374	,608	,438	,314	,352	,275	,033	,339	,238	,635	,512	1	,698	,352	,157	,485	,402	,271	,428	,091	,474	,157	,673	
	Sig. (2-tailed)	,716	,423	,001	,042	,000	,015	,091	,056	,141	,863	,067	,205	,000	,004		,000	,056	,406	,007	,028	,148	,018	,632	,008	,409	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P16	Pearson Correlation	,106	,191	,463	,362	,484	,672	,310	,434	,423	-,091	,229	,199	,521	,512	,698	1	,434	,310	,394	,264	,295	,403	,229	,374	,180	,683	
	Sig. (2-tailed)	,575	,313	,010	,049	,007	,000	,096	,016	,020	,633	,224	,291	,003	,004	,000		,016	,095	,031	,158	,113	,027	,224	,042	,341	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Lanjutan Hasil Uji Validitas 30 Responden :

		Correlations																									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total
P17	Pearson Correlation	-.026	.224	0,000	.286	.183	.436**	.452**	.577**	.514**	.074	.343	-.073	.049	.399**	.352	.434	1	.541**	.128	.471**	.247	.060	.065	.152	.022	.490**
	Sig. (2-tailed)	.892	.234	1,000	.125	.333	.016	.012	.001	.004	.699	.064	.703	.796	.029	.056	.016		.002	.501	.009	.187	.753	.733	.424	.908	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.393*	.255	-.084	.177	.257	.519**	.314	.730**	.643**	-.164	.339	.346	-.025	.289	.157	.310	.541**	1	.164	.498**	.378	.282	.339	.169	.157	.560**
	Sig. (2-tailed)	.032	.173	.660	.349	.170	.003	.091	.000	.000	.385	.067	.061	.895	.121	.406	.095	.002		.387	.005	.039	.131	.067	.371	.409	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	.279	.280	.319	.037	.308	.247	.185	.247	.466**	.209	.168	.165	.247	.226	.485**	.394	.128	.164	1	.389*	.593**	.604**	.641**	.494**	.447	.607**
	Sig. (2-tailed)	.136	.134	.086	.844	.098	.188	.328	.187	.009	.269	.375	.384	.187	.230	.007	.031	.501	.387		.034	.001	.000	.000	.006	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.315	.329	.190	.313	.259	.221	.357	.686**	.521**	.448	.620**	.270	.150	.455	.402	.264	.471**	.498**	.389*	1	.632**	.348	.197	.461*	.400	.701**
	Sig. (2-tailed)	.090	.076	.314	.092	.167	.240	.053	.000	.003	.013	.000	.149	.429	.011	.028	.158	.009	.005	.034		.000	.060	.296	.010	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.426	.280	.319	.037	.308	.350	.327	.367	.466**	.334	.483**	.439	.247	.226	.271	.295	.247	.378	.593**	.632**	1	.327	.483**	.365	.447	.658**
	Sig. (2-tailed)	.019	.134	.086	.844	.098	.058	.077	.046	.009	.071	.007	.015	.187	.230	.148	.113	.187	.039	.001	.000		.078	.007	.047	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.240	.489**	.362	.409	.147	.098	.175	.386	.556**	.114	.186	.206	.305	.443	.428	.403	.060	.282	.604**	.348	.327	1	.616**	.586**	.728	.669**
	Sig. (2-tailed)	.201	.006	.049	.025	.440	.606	.356	.035	.001	.550	.325	.275	.102	.014	.018	.027	.753	.131	.000	.060	.078		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	.307	.295	.123	-.058	-.017	.215	.099	.204	.541**	.097	.085	.223	.065	.033	.091	.229	.065	.339	.641**	.197	.483**	.616**	1	.499**	.606**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.099	.114	.516	.761	.928	.253	.602	.280	.002	.611	.654	.236	.733	.863	.632	.224	.733	.067	.000	.296	.007	.000		.005	.000	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan Hasil Uji Validitas 30 Responden :

		Correlations																									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total
P24	Pearson Correlation	,209	,208	,404	,178	,088	,098	,203	,265	,443	,158	,349	,261	,379	,403	,474	,374	,152	,169	,494	,461	,365	,586	,499	1	,708	,619
	Sig. (2-tailed)	,267	,270	,027	,347	,644	,607	,283	,156	,014	,403	,059	,164	,039	,027	,008	,042	,424	,371	,006	,010	,047	,001	,005		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25	Pearson Correlation	,430	,409	,389	,160	-.224	-.170	,052	,241	,533	,229	,317	,201	,131	,233	,157	,180	,022	,157	,447	,400	,447	,728	,606	,708	1	,529
	Sig. (2-tailed)	,018	,025	,033	,398	,234	,370	,785	,199	,002	,223	,088	,287	,489	,216	,409	,341	,908	,409	,013	,028	,013	,000	,000	,000		,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,471	,582	,578	,516	,503	,584	,481	,744	,713	,263	,595	,432	,550	,593	,673	,683	,490	,560	,607	,701	,658	,669	,477	,619	,529	1
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,001	,004	,005	,001	,007	,000	,000	,160	,001	,017	,002	,001	,000	,000	,006	,001	,000	,000	,000	,000	,008	,000	,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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).

Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas 30 Responden :

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

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
,914	25

Lampiran 7. Tabulasi Karakteristik 125 Responden

No	Jenis kelamin		Usia				pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam kurun 1 (satu) tahun			
	Pria	Wanita	17 -22	23 -28	29 - 34	> 34	Pelajar/Mahasiswa	Karyawan Swasta	PNS	Wirausaha	Lainnya...	2-4 Kali	5-7 Kali	8-10Kali	> 10 Kali
1	a		a				a						b		
2		b	a				a					a			
3		b	a				a					a			
4		b	a				a							c	
5		b	a				a						b		
6	a		a				a						b		
7		b	a				a							c	
8	a		a				a					a			
9		b	a				a								d
10		b	a							d		a			
11		b	a				a					a			
12		b	a				a					a			
13		b	a				a						b		
14	a		a				a						b		
15		b	a				a						b		
16		b	a				a					a			
17		b	a				a					a			
18		b	a				a								d
19		b	a				a					a			
20	a			b						d			b		
21		b	a				a								d
22		b	a				a						b		
23		b	a				a					a			
24		b	a				a							c	
25		b	a				a								d
26		b	a				a					a			

Lanjutan Tabulasi Karakteristik 125 Responden

No	Jenis Kelamin		Usia				Pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam kurun 1(satu) tahun			
	Pria	Wanita	17-22	23-28	29-34	>34	Pelajar/Mahasiswa	Karyawan Swasta	PNS	Wirausaha	Lainnya...	2-4 Kali	5-7Kali	8-10 Kali	>10 kali
27	a		a				a						b		
28		b	a				a					a			
29	a		a				a							c	
30	a		a				a					a			
31		b	a				a					a			
32		b	a					b						c	
33		b	a				a					a			
34		b		b			a						b		
35		b	a				a					a			
36		b	a				a							c	
37		b	a				a					a			
38		b	a				a					a			
39		b	a				a					a			
40		b	a				a								d
41		b	a				a							c	
42		b	a				a					a			
43	a		a				a						b		
44		b	a				a							c	
45		b	a				a					a			
46		b				d	a								d
47		b	a				a						b		
48		b	a				a					a			
49		b	a				a					a			
50		b	a				a					a			
51		b	a				a					a			
52	a		a				a								d

Lanjutan Tabulasi Karakteristik 125 Responden

No	Jenis Kelamin		Usia				Pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam kurun 1 (satu) tahun			
	Pria	Wanita	17-22	23-28	29-34	>34	Pelajar/Mahasiswa	Kartawan Swasta	PNS	Wirausaha	Lainnya...	2-4 Kali	5-7 Kali	8-10 Kali	>10 Kali
53		b	a				a					a			
54		b	a				a					a			
55	a		a				a					a			
56		b	a				a						b		
57		b	a				a								d
58	a		a				a						b		
59	a		a				a						b		
60		b	a				a							c	
61	a			b				b				a			
62		b		b			a							c	
63		b	a					b					b		
64	a			b				b						c	
65		b		b				b						c	
66	a				c				c						d
67		b	a				a					a			
68	a			b				b					b		
69		b	a					b				a			
70		b	a					b				a			
71		b	a				a							c	
72	a			b				b				a			
73		b	a				a					a			
74		b	a				a					a			
75		b	a				a					a			
76		b	a					b				a			
77		b	a				a					a			
78		b	a				a					a			

Lanjutan Tabulasi Karakteristik 125 Responden

No	jenis Kelamin		Usia				Pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam kurun 1 (satu) tahun			
	Pria	Wanita	17-22	23-28	29-34	>34	Pelajar/Mahasiswa	Karyawan Swasta	PNS	Wirasaha	Lainnya...	2-4 Kali	5-7 Kali	8-10 Kali	>10 Kali
79	a		a				a					a			
80	a		a				a						b		
81		b	a				a					a			
82		b	a					b					b		
83		b		b				b				a			
84	a		a				a							c	
85		b		b				b					b		
86	a			b				b							d
87		b		b				b							d
88		b			c						e		b		
89		b		b				b				a			
90		b				d		b				a			
91		b				d		b				a			
92	a		a				a					a			
93		b	a				a						b		
94		b	a					b					b		
95		b	a				a						b		
96		b		b			a					a			
97		b	a				a					a			
98	a		a				a						b		
99		b	a				a							c	
100		b	a				a					a			
101		b	a				a					a			
102	a		a					b				a			
103		b	a				a						b		
104		b	a				a					a			

Lanjutan Tabulasi Karakteristik 125 Responden

No	Jenis Kelamin		Usia				Pekerjaan					Frekuensi Pembelian dalam 1 (satu) tahun			
	Pria	Wanita	17-22	23-28	29-34	>34	Pelajar/Mahasiswa	Karyawan Swasta	PNS	Wirusaha	Lainnya	2-4 Kali	5-7 Kali	8-10 Kali	>10 Kali
105		b	a				a					a			
106		b	a				a							c	
107		b	a				a					a			
108	a		a				a					a			
109	a		a				a						b		
110		b			c			b				a			
111		b	a				a					a			
112		b	a				a					a			
113		b	a				a					a			
114		b	a				a						b		
115		b	a				a					a			
116	a		a				a					a			
117		b		b							e	a			
118		b	a							d					d
119	a			b			a					a			
120		b	a									a			
121		b		b				b						c	
122		b	a				a					a			
123		b	a				a						b		
124		b	a				a					a			
125		b	a				a					a			
	29	96	102	17	3	3	97	22	1	3	2	67	29	17	12
Total	125		125				125					125			

Lanjutan Tabulasi Data 125 Responden

Responden	Pernyataan																										Total Y
	Sense (X1)						Total X1	Relate (X2)			Total X2	Customer Satisfaction (Z)								Total Z	Customer Loyalty (Y)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18	P19	P20	P21	P22	P23	
27	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3	3	4	4	3	17
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
29	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	3	2	4	3	22	1	2	2	2	2	9
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	2	3	3	3	13
31	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	14
32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	4	24	3	2	4	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	11	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33	3	3	4	4	3	17
36	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	9	4	4	4	4	4	3	3	4	3	34	3	3	3	3	3	15
37	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	15
38	4	4	4	4	4	3	23	3	3	4	10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	4	3	4	4	4	19
39	4	4	2	3	2	2	17	2	3	3	8	4	4	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	3	3	2	12
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
41	3	4	4	4	4	3	22	3	4	3	10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	3	3	3	3	16
42	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	4	3	19	3	3	2	8	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27	4	4	4	3	3	18
44	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	11	4	3	3	3	3	3	4	4	3	30	3	3	3	3	3	15
45	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	2	3	3	13
46	4	3	4	3	4	3	21	2	3	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	3	16
47	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
48	4	3	3	3	3	2	18	3	4	3	10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	20
49	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	9	4	3	3	3	2	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15
52	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	4	3	3	3	3	16

Lanjutan Tabulasi Data 125 Responden

Responden	Pernyataan																											
	Sense (X1)						Total X1	Relate (X2)			Total X2	Customer Satisfaction (Z)								Total Z	Customer Loyalty (Y)					Total Y		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18	P19	P20	P21	P22		P23	
53	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	8	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	3	3	3	3	3	15	
55	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	14	
56	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
57	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
58	3	4	3	3	3	2	18	3	3	2	8	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	3	2	2	2	2	11	
59	3	3	3	4	3	2	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	4	3	3	3	3	16	
60	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	14	
61	3	4	4	4	3	2	20	3	2	3	8	4	4	3	3	2	2	3	2	3	26	4	2	4	4	4	18	
62	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	4	19	
63	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	12	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	3	3	4	4	4	18	
64	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
65	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	3	3	2	2	3	13	
66	3	4	4	2	4	1	18	3	2	2	7	3	1	2	3	3	1	1	2	1	17	3	1	4	3	3	14	
67	4	4	3	4	3	2	20	4	3	3	10	4	4	3	3	3	2	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	
68	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20	
69	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	7	3	3	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	3	3	13	
70	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	7	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	3	3	3	3	3	15	
71	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
72	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
73	4	3	4	4	4	3	22	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
74	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
75	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
76	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
77	4	3	3	4	4	4	22	3	4	3	10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	4	3	4	4	3	18	
78	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	7	3	3	3	3	2	3	2	2	3	24	3	3	3	4	4	17	

Lanjutan Tabulasi Data 125 Responden

Responden	Pernyataan																											
	Sense (X1)						Total X1	Relate (X2)			Total X2	Customer Satisfaction (Z)								Total Z	Customer Loyalty (Y)					Total Y		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18	P19	P20	P21	P22		P23	
79	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	4	3	2	18	4	4	1	9	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
82	4	4	3	4	3	2	20	4	3	4	11	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
83	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14
84	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	13
89	3	3	3	2	3	3	17	3	3	2	8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
90	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	11	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
91	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
92	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
93	4	4	2	3	4	2	19	3	3	4	10	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
94	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	12
95	4	3	3	3	2	2	17	3	3	3	9	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
96	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19
97	4	3	2	2	3	4	18	3	4	3	10	2	1	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	12
98	4	3	4	3	2	3	19	4	3	3	10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19
99	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19
100	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
101	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
102	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15
103	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	18
104	4	4	3	3	3	2	19	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15

Lanjutan Tabulasi Data 125 Responden

Responden	Pernyataan																											
	Sense (X1)						Total X1	Relate (X2)			Total X2	Customer Satisfaction (Z)								Total Z	Customer Loyalty (Y)					Total Y		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18	P19	P20	P21	P22		P23	
105	4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	31	4	3	4	4	3	18
106	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
107	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	19
108	4	4	4	4	4	4	24	1	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33	2	1	1	1	1	6	
109	3	4	3	2	3	3	18	3	3	2	8	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	3	3	3	3	3	15	
110	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
111	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	3	3	3	3	15	
112	3	2	3	3	3	2	16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	2	2	3	2	3	12	
113	4	3	3	3	3	4	20	3	2	3	8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	15	
114	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
115	4	4	4	4	3	3	22	4	3	3	10	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33	4	2	4	4	4	18	
116	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	2	2	3	3	2	12	
117	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	8	2	2	3	3	3	3	3	2	3	24	3	2	2	3	3	13	
118	3	3	2	2	2	3	15	2	3	2	7	2	3	2	2	2	3	2	3	2	21	1	1	1	1	1	5	
119	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	10	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	4	3	4	3	3	17	
120	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
121	4	4	4	3	3	2	20	3	3	3	9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	4	4	4	4	4	20	
122	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	4	3	3	3	3	16	
123	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	
124	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	14	
125	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	9	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29	3	3	3	3	3	15	
Total	429	416	405	409	395	374		381	381	373		414	400	397	400	390	377	386	386	373		394	363	396	396	388		

Lampiran 9. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) Tahap I

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Relate, Sense ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer_Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,881 ^a	,776	,772	1,901

a. Predictors: (Constant), Relate, Sense

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1523,716	2	761,858	210,739	,000 ^b
	Residual	441,052	122	3,615		
	Total	1964,768	124			

a. Dependent Variable: Customer_Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Relate, Sense

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,293	1,403		-,209	,835
	Sense	,909	,085	,569	10,639	,000
	Relate	1,191	,154	,414	7,742	,000

a. Dependent Variable: Customer_Satisfaction

Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) Tahap II

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer_Satisfaction, Relate, Sense ^b		Enter

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 ^a	,537	,525	1,882

a. Predictors: (Constant), Customer_Satisfaction, Relate, Sense

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	496,761	3	165,587	46,760	,000 ^b
	Residual	428,487	121	3,541		
	Total	925,248	124			

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty

b. Predictors: (Constant), Customer_Satisfaction, Relate, Sense

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,579	1,389		,417	,677
	Sense	,063	,117	,057	,533	,595
	Relate	,743	,186	,376	3,995	,000
	Customer_Satisfaction	,247	,090	,360	2,755	,007

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty

Lampiran 11. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) Tahap II dengan *Trimming*

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer_Satisfaction, Relate ^b		Enter

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,732 ^a	,536	,528	1,876

a. Predictors: (Constant), Customer_Satisfaction, Relate

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	495,755	2	247,878	70,411	,000 ^b
	Residual	429,493	122	3,520		
	Total	925,248	124			

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty

b. Predictors: (Constant), Customer_Satisfaction, Relate

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,903	1,245		,725	,470
	Relate	,738	,185	,374	3,986	,000
	Customer_Satisfaction	,280	,064	,408	4,351	,000

a. Dependent Variable: Customer_Loyalty