

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada TIKI Kebon Jeruk Jakarta Barat)

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di – Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BELLA APRIYANTI

NIM : 2013-11-132

Adalah mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

BELLA APRIYANTI

Lampiran 1

Kuesioner Pra Survei

Daftar Pertanyaan :

Kepercayaan Merek

No.	Pertanyaan
1.	Apakah anda percaya terhadap jasa pengiriman TIKI jenis Reguler ? a. Ya b. Tidak Alasan :

Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan
2.	Apakah Kualitas Layanan pada jasa TIKI jenis Reguler cukup baik ? a. Ya b. Tidak Alasan :

Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan
3.	Apakah anda puas dengan ketepatan dalam pengiriman Jasa TIKI Reguler ? a. Ya b. Tidak Alasan :

Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan
4.	Apakah anda sering menggunakan Jasa Pengiriman TIKI Jenis Reguler ? a. Ya b. Tidak Alasan :

Lampiran 2

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada TIKI Kebon Jeruk Jakarta Barat.

IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Usia : 17-22 Tahun 23-30 Tahun >30 Tahun
- Pendapatan : < 4.000.000 4.000.000 – 7.000.000
 >7.000.000 - 10.000.000 >10.000.000
- Pendidikan Terakhir : SMA D3 S 1/ S2 Lainnya
- Pekerjaan : Mahasiswa / Pelajar Karyawan
 Ibu Rumah Tangga Lainnya
- Sudah berapa lama anda menggunakan Jasa TIKI ?
- < 1 Tahun 2-3 Tahun
 1-2 Tahun > 3 Tahun

Peneliti meminta anda untuk mengisi kuesioner untuk mengetahui pendapatan dan mengenai pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada TIKI Kebon Jeruk Jakarta Barat. Penelitian ini murni bersifat akademis. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu

kotak dari empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kode S, SS, S, TS, STS. Adapun maknanya adalah:

- SS (SANGAT SETUJU)
- S (SETUJU)
- TS (TIDAK SETUJU)
- STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

Variabel Kepercayaan Merek

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa percaya ketika menggunakan jasa pengiriman TIKI				
2.	Saya selalu mengandalkan jasa TIKI untuk pengiriman barang				
3.	Menurut saya jasa TIKI lebih dipercaya di banding jasa lainnya				
4.	Menurut saya jasa pengiriman TIKI selalu memberikan keamanan yang baik				

Variabel Kualitas Layanan

5.	Menurut saya TIKI selalu menolong untuk melakukan pengiriman dengan cepat				
6.	Menurut saya TIKI selalu tanggap dalam menangani keluhan.				
7.	Menurut saya jasa TIKI selalu tepat waktu dalam pengiriman barang.				
8.	Menurut saya TIKI memiliki kebersihan lokasi dan kenyamanan setiap transaksi				
9.	Saya merasa pelayanan pada care center TIKI Kebon jeruk cukup membantu ketika terjadi keterlambatan pengiriman				
10.	Saya merasa jasa TIKI selalu memahami kebutuhan pelanggannya.				
11.	Saya merasa nyaman karena karyawan TIKI selalu melayani dengan penuh keramahan.				
12.	Karyawan TIKI Kebon Jeruk selalu memberikan informasi kepada pelanggannya ketika mendapatkan kesulitan dalam proses pengiriman barang.				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
13.	Menurut saya TIKI sangat dapat dipercaya sehingga saya terbebas dari resiko dalam proses pengiriman				
14.	Menurut saya fasilitas yang tersedia di TIKI sangat lengkap.				
15.	Menurut saya kesopanan petugas dalam melakukan pelayanan TIKI sangat baik				
16.	Kerapihan perlengkapan karyawan pada jasa TIKI cukup baik				
17.	Sarana komunikasi yang diberikan TIKI terhadap pelanggan jelas				
Variabel Kepuasan Pelanggan					
No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
18.	Saya merasa puas terhadap kinerja karyawan TIKI yang sangat baik				
19.	Saya merasa puas terhadap harga jasa pengiriman reguler yang ditawarkan oleh TIKI				
20.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang terdapat pada TIKI				
21.	Saya merasa keseluruhan pelayanan TIKI sangat memuaskan				
22.	Saya Merasa Puas terhadap keamanan barang ketika menggunakan jasa pengiriman TIKI jenis reguler				
Variabel Loyalitas Pelanggan					
No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
23.	Saya sering menggunakan jasa pengiriman barang pada TIKI				
24.	Saya sebagai pelanggan tidak akan menggunakan jasa pengiriman barang lain selain TIKI				
25.	Saya merekomendasikan jasa TIKI kepada keluarga dan kerabat				
26.	Saya bersedia memberikan info dan kesan positif terhadap pelayanan TIKI				
27.	Saya sebagai pelanggan tidak mudah terpicat akan penawaran yang diberikan para kompetitor TIKI				
28.	Saya menjadikan TIKI sebagai prioritas dalam pengiriman barang				

Lampiran iii**Data profile karakteristik 30 responden**

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	12	30 Orang
	Perempuan	18	
Usia	17 – 22 Tahun	8	30 Orang
	22 – 30 Tahun	16	
	>30 Tahun	6	
Pendapatan	<4.000.000	17	30 Orang
	4.000.000 – 7.000.000	13	
	>7.000.000 – 10.000.000	-	
	>10.000.000	-	
Pendidikan Terakhir	SMA	21	30 Orang
	D3	-	
	S1/S2	9	
	Lainnya	-	
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	16	30 Orang
	Karyawan	8	
	Ibu Rumah Tangga	-	
	Lainnya	6	

Lampiran iv

Data profile karakteristik 140 responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	52	140 Orang
	Perempuan	88	
Usia	17 – 22 Tahun	41	140 Orang
	22 – 30 Tahun	59	
	>30 Tahun	40	
Pendapatan	<4.000.000	62	140 Orang
	4.000.000 – 7.000.000	69	
	>7.000.000 – 10.000.000	9	
	>10.000.000	-	
Pendidikan Terakhir	SMA	60	140 Orang
	D3	24	
	S1/S2	28	
	Lainnya	8	
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	38	140 Orang
	Karyawan	35	
	Ibu Rumah Tangga	21	
	Lainnya	46	

Lampiran V**Tabulasi Pre-Test 30 Responden**

Kualitas Layanan													kepercayaan merek				kepuasan pelanggan					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	jumlah	14	15	16	17	JUMLA	18	19	20	21
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	47	4	4	2	3	13	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	45	4	4	4	4	16	4	4	3	3
3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	46	3	4	3	3	13	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	3	4	3	3	13	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47	3	4	3	3	13	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	12	2	3	3	3
3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	36	3	3	3	3	12	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42	3	4	3	3	13	3	4	4	3
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	44	4	4	4	4	16	4	4	4	3
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	12	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	42	3	4	3	3	13	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	3	12	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	3	4	4	15	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	3	3	13	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3

3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	12	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	3	3	13	3	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	4	16	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	44	4	3	4	4	15	4	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	42	3	3	3	3	12	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	

Lampiran vi**Hasil Uji validitas****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	89.6333	66.171	.721	.935
k2	89.6667	65.264	.663	.936
k3	89.7000	67.252	.627	.936
k4	89.6667	69.057	.348	.939
k5	89.6667	65.954	.529	.938
k6	89.6333	68.240	.442	.938
k7	89.4667	67.844	.392	.940
k8	89.7000	68.079	.506	.938
k9	89.7000	68.148	.496	.938
k10	89.6667	65.471	.641	.936
k11	89.6667	65.264	.663	.936
k12	89.7000	67.252	.627	.936
k13	89.6333	66.171	.721	.935
bt1	89.6333	66.171	.721	.935
bt2	89.3667	66.723	.593	.937
bt3	89.7000	66.907	.570	.937
bt4	89.6667	66.506	.702	.936
kp1	89.6000	65.007	.743	.935
kp2	89.3667	66.723	.593	.937

kp3	89.4333	68.254	.398	.939
kp4	89.7667	67.702	.643	.937
kp5	89.7000	68.286	.476	.938
lp1	89.6000	65.007	.743	.935
lp2	89.3667	66.723	.593	.937
lp3	89.4333	68.254	.398	.939
lp4	89.7667	67.702	.643	.937
lp5	89.7000	68.286	.476	.938
lp6	89.6000	66.662	.634	.936

Lampiran vii**Hasil uji reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

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.

Lampiran VIII

Tabulasi Data 140 Responden

KEPERCAYAAN MEREK					KUALITAS LAYANAN													KEPUASAN PELANGGAN						LOYALITAS PELANGGAN						JUMLAH	
1	2	3	4	JUMLAH	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	JUMLAH	18	19	20	21	22	JUMLAH	23	24	25	26	27		28
4	4	2	3	13	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	45	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	3	13	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	46	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22
3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	3	21
3	4	3	3	13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	44	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	42	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22
3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19

3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	15	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	44	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	42	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	49	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	3	20
3	3	4	4	14	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	44	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	14	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	47	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	4	22
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	3	16
3	3	3	3	12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	4	15	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	11	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	39	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	3	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	47	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22

3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	44	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	13	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	41	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	48	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	3	14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	44	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	50	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	48	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	47	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	46	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	49	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19

3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	
4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	46	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	45	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	4	14	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	43	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	4	21
3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20
4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	3	19	
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20	
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	43	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	4	21	
4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
3	4	4	3	14	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	44	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	22	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	
4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	
3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	41	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	42	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	4	21	
3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	

4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	44	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	3	21	
3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	43	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20	
3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	4	21	
3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19
4	3	4	3	14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	3	22	
4	4	3	3	14	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	49	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	3	21	
3	3	4	4	14	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	44	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	4	21	
3	4	4	3	14	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	44	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	3	21	
3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	45	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	3	20	
4	4	2	3	13	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	47	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	
4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	45	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	4	21	
3	4	3	3	13	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	46	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	3	22	
3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	3	21	
3	4	3	3	13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	47	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	3	22	
3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	
3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	42	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	44	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	4	19	
3	4	3	3	13	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	42	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	
3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	

4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	47	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	4	22
3	4	3	3	13	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	44	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	45	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	46	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	15	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	44	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	42	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran ix**Hasil Uji Analisis Jalur Tahap 1****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.318	.734		1.794	.075
	Kualitasayanan	.157	.026	.385	6.062	.000
	Kepercayaanmerek	.642	.074	.549	8.643	.000

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.771	.82633

a. Predictors: (Constant), kepercayaanmerek, kualitasayanan

Lampiran x**Hasil Uji Analisis Jalur tahap II****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.642	.342		1.879	.062
	Kepercayaan Merek	.204	.042	.152	4.803	.000
	Kualitas Layanan	.055	.013	.117	4.064	.000
	Kepuasan Pelanggan	.859	.039	.751	21.856	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.963	.38018

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan