

LAMPIRAN I PRA SURVEI

Responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Ine Agustine 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 pernyataan pra survei ini dengan tujuan sebagai data penelitian saya mengenai Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ada Mie Sedaap Instan di Universitas Esa Unggul Kampus Citra Raya Tangerang. Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebenar-benarnya.

Biodata responden pra survei :

Nama :

Umur :

Pertanyaan :

<p>1. Kualitas produk :</p> <p>Pernah mengkonsumsi Mie Sedaap Instan ?</p> <p>a. Pernah b. belum pernah</p> <p>Alasannya : _____</p>
<p>2. Citra merek :</p> <p>Pernah mengkonsumsi mi instan apa saja? (boleh sebutkan jika lebih dari satu)</p> <p>Jawaban : _____</p>
<p>3. Kepuasan pelanggan :</p> <p>Sudah berapa lama mengkonsumsi Mie Sedaap Instan?</p> <p>a. < 1 bulan</p> <p>b. 1-5 bulan</p> <p>c. 5-9 bulan</p> <p>d. > 9 bulan</p> <p>Alasannya : _____</p>
<p>4. Loyalitas pelanggan :</p> <p>Berapa kali mengkonsumsi Mie Sedaap Instan dalam satu bulan terakhir?</p> <p>a. 1-3 kali</p> <p>b. 3-5 kali</p> <p>c. >5 kali</p> <p>Alasannya : _____</p>

LAMPIRAN II

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK MIE SEDAAP INSTAN
Studi kasus produk Mie Sedaap Instan di Universitas Esa Unggul Kampus
Citra Raya Kab. Tangerang**

Kepada yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Ine Agustine dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Esa Unggul, ingin melakukan kuesioner untuk memenuhi tugas akhir. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi daftar pernyataan kuesioner dengan tujuan sebagai data penelitian skripsi saya. Dimohon, untuk mengisi dengan sebenar-benarnya.

Hormat Saya,

Ine Agustine
2015-11-459

KUESIONER MENGENAI DATA DIRI PRIBADI

Data Responden :

No responden : (diisi peneliti)

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 17-20 tahun
 - b. 21-23 tahun
 - c. ≥ 24 tahun
4. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa/i
 - b. karyawan/ti
 - c. PNS
 - d.lainnya,_____
5. Frekuensi pembelian dalam satu bulan :
 - a. 1-3 kali
 - b. 4-5 kali
 - c. ≥ 6 kali
6. Penghasilan :
 - a. $\leq 3.000.0000$
 - b. 3.000.001-4.500.000
 - c. $\geq 4.500.0001$

DAFTAR PERNYATAAN

Keterangan :

No.	Kategori	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (ST)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan 4 alternatif jawaban
2. Cara mengisi jawaban dengan cara memberikan tanda *Check List* (\surd) pada kolom:
 - \surd Sangat Tidak Setuju (STS)
 - \surd Tidak Setuju (TS)
 - \surd Setuju (S)
 - \surd Sangat Setuju (SS)
3. Apabila anda merasa jawaban yang telah dipilih kurang tepat, maka dapat diperbaiki dengan memberi tanda sama dengan (=) pada jawaban

yang dirasa kurang tepat tersebut, kemudian berilah tanda (√) pada jawaban yang tepat.

Kualitas Produk (X₁)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Mie Sedaap Instan merupakan makanan yang praktis dalam penyajiannya				
2.	Mie Sedaap Instan memiliki cita rasa yang khas				
3.	Mie Sedaap Instan memiliki aroma yang khas				
4.	Mie Sedaap memiliki banyak varian rasa yang berbeda-beda				
5.	Mie Sedaap memiliki rasa yang sesuai dengan lidah orang Indonesia				
6.	Mie Sedaap dapat dikonsumsi kapan saja				
7.	Tekstur Mie Sedaap yang kenyal				
8.	Mie Sedaap memiliki tanggal kadaluarsa pada kemasannya				
9.	Terdapat label MUI pada kemasan Mie Sedaap				
10.	Kemasan Mie Sedaap Instan yang menarik				

Citra Merek (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
11.	Mie Sedaap Instan merupakan merek yang dikenal masyarakat				
12.	Mie Sedaap Instan memiliki citra yang baik				
13.	Mie Sedaap Instan mudah diucapkan				
14.	Merek Mie Sedaap mudah diingat				
15.	Logo Mie Sedaap Instan yang mudah diingat				
16.	Mie Sedaap Instan memiliki desain kemasan yang unik				

Kepuasan Konsumen (Z)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
17.	Produk Mie Sedaap Instan sesuai harapan saya				
18.	Rasa Mie Sedaap Instan yang sesuai dengan keinginan saya				
19.	Saya mengkonsumsi Mie Sedaap Instan karena memiliki banyak varian rasa				
20.	Saya mengkonsumsi kembali Mie Sedaap Instan karena memiliki cita rasa yang khas.				
21.	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang produk Mie Sedaap Instan kepada orang lain.				
22.	Saya akan merekomendasikan produk Mie Sedaap Instan kepada orang lain.				

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
23.	Saya akan selalu mengatakan hal-hal positif mengenai Mie Sedaap Instan				
24.	Saya akan merekomendasikan produk Mie Sedaap Instan kepada orang lain.				
25.	Saya tidak akan mengkonsumsi mi instan selain Mie Sedaap Instan				
26.	Saya tidak akan membeli jika bukan produk Mie Sedaap Instan				
27.	Saya selalu membeli Mie Sedaap Instan				
28.	Saya selalu mengkonsumsi Mie Sedaap Instan				

LAMPIRAN III
DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin			
No.	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	56	40%
2.	Perempuan	72	60%
Responden Berdasarkan Umur			
No.	Rentang Umur	Jumlah	Persentase
1.	17-20 tahun	54	36%
2.	21-24 tahun	44	34%
3.	≥ 25 tahun	42	30%
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan			
No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Karyawan/ti	55	39%
2.	Mahasiswa/I	48	34%
3.	PNS	9	7%
4.	Lainnya	28	20%
Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli dan Mengonsumsi dalam Satu Bulan Terakhir			
No.	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1.	1-3 kali	50	36%
2.	4-5 kali	72	51%
3.	>5 kali	18	13%

LAMPIRAN IV

Hasil tabulasi 140 responden

No	Kualitas Produk										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	26
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	22
5	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	29
6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
8	3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	28
9	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	26
10	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
12	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	31
13	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	30
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
15	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	28
16	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	27
17	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
18	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	27
19	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
20	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	30
21	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27
22	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
23	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33
24	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
26	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	14
27	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	28
28	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
29	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	26
30	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	31
31	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	30
32	3	4	3	1	4	3	3	4	3	3	31
33	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	27
34	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	22
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
36	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	35
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
39	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
40	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24

No	Kualitas Produk										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
41	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	26
42	4	4	3	1	1	1	2	4	3	3	26
43	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	26
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
45	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	24
46	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	33
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	29
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
51	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	35
52	1	1	3	1	2	1	3	2	2	3	19
53	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	30
54	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	24
55	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	26
56	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	27
57	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	22
58	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	26
59	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	34
60	4	2	2	1	1	1	1	2	2	3	19
61	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	23
62	3	3	3	1	1	1	1	3	2	4	22
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
64	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	32
65	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	35
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
67	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34
68	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	32
69	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	19
70	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22
71	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
73	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	29
74	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	29
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
80	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	30

No	Kualitas Produk										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
81	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	24
82	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
83	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	14
84	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
85	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	29
86	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	32
87	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	31
88	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	30
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
92	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
93	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33
94	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
95	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	30
96	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	29
97	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	25
98	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
99	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
100	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	27
101	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
102	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	24
103	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
104	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	24
105	4	1	3	3	3	3	3	1	2	3	26
106	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	25
107	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	27
108	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	22
109	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
110	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	27
111	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
113	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
114	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
115	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	28
116	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	27
117	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
118	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	26
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28
120	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
121	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	27
122	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
123	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	27
124	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
125	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	28
126	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	27
127	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	26
128	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24

No	Kualitas Produk										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
129	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	26
130	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	25
131	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	25
132	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	25
133	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	29
134	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	30
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
136	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	29
137	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	27
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28
139	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	28
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30
129	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	26
130	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	25
131	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	25
132	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	25
133	4	2	4	3	3	2	3	3	2	3	29
134	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	30
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
136	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	29
137	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	27
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28
139	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	28
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30

No	Citra Merek						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	2	3	3	3	1	15
2	3	2	3	3	3	1	15
3	3	3	3	4	3	2	18
4	2	2	2	2	2	3	13
5	4	3	4	3	4	3	21
6	4	3	3	4	4	3	21
7	4	3	3	3	4	3	20
8	3	3	2	4	3	3	18
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	3	4	3	4	3	21
11	3	3	3	4	3	3	19
12	4	3	4	4	4	4	23
13	4	3	2	4	4	3	20
14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	2	4	4	4	3	21
16	4	2	4	4	4	2	20
17	3	3	4	3	3	2	18
18	2	3	2	4	2	3	16
19	3	3	3	2	3	2	16
20	4	4	3	4	4	2	21
21	2	3	2	3	2	4	16
22	3	3	3	4	3	4	20
23	4	4	3	4	4	4	23
24	3	3	3	4	3	3	19
25	3	4	3	3	3	3	19
26	1	1	1	1	1	3	8
27	2	4	2	3	2	3	16
28	2	2	2	2	2	3	13
29	2	3	2	3	2	3	15
30	4	4	4	4	4	3	23
31	2	4	2	4	2	4	18
32	4	4	4	4	4	3	23
33	2	3	2	3	2	3	15
34	2	2	2	3	2	3	14
35	3	4	3	3	3	3	19
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	4	19
39	2	3	2	2	2	3	14
40	2	3	2	2	2	2	13
41	2	4	2	3	2	3	16
42	1	4	2	4	1	1	13
43	2	3	2	3	2	4	16
44	3	3	3	3	3	3	18
45	2	3	2	3	2	3	15
46	4	3	2	4	4	2	19
47	3	3	3	3	3	3	18
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	3	3	3	3	18

50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	3	3	4	3	21
52	1	1	3	2	1	2	10
53	2	4	2	3	2	3	16
54	2	2	2	3	2	3	14
55	2	3	2	3	2	3	15
56	2	4	3	2	2	3	16
57	1	3	1	3	1	4	13
58	2	3	3	3	2	4	17
59	3	3	3	4	3	4	20
60	1	4	1	2	1	3	12
61	2	2	2	3	2	3	14
62	1	3	1	3	1	3	12
63	3	3	3	3	3	3	18
64	4	3	3	4	4	3	21
65	4	4	4	3	4	3	22
66	3	3	3	3	3	3	18
67	3	4	3	3	3	3	19
68	4	4	3	3	4	3	21
69	2	2	1	2	2	3	12
70	2	3	2	2	2	3	14
71	1	3	1	1	1	3	10
72	2	2	2	2	2	3	13
73	2	4	2	4	2	2	16
74	3	3	2	3	3	2	16
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	18
79	3	2	3	3	3	3	17
80	4	4	4	4	4	3	23
81	2	2	2	3	2	3	14
82	3	2	3	3	3	3	17
83	1	1	1	2	1	4	10
84	2	3	3	3	2	4	17
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	3	4	2	21
87	4	3	3	4	4	3	21
88	4	4	3	4	4	3	22
89	3	3	3	3	3	4	19
90	3	3	4	3	3	3	19
91	3	3	3	4	3	4	20
92	3	3	3	3	3	4	19
93	4	4	4	3	2	2	19
94	4	4	3	3	4	2	20
95	4	4	3	4	2	3	20

No	Citra Merek						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
101	3	4	3	3	3	4	20
102	2	3	2	3	2	3	15
103	3	3	3	3	3	3	18
104	2	3	2	2	2	3	14
105	3	4	3	4	3	3	20
106	3	3	3	2	3	4	18
107	3	3	3	4	3	3	19
108	2	2	2	3	2	4	15
109	3	3	3	2	3	3	17
110	4	3	3	3	4	3	20
111	3	3	3	3	3	3	18
112	3	3	3	3	3	3	18
113	3	3	3	3	3	3	18
114	4	3	3	3	4	3	20
115	3	3	3	4	3	3	19
116	3	4	3	3	3	3	19
117	3	3	4	3	3	3	19
118	4	3	2	3	4	4	20
119	3	3	3	3	3	4	19
120	3	3	4	3	3	3	19
121	4	4	3	3	4	3	21
122	3	3	3	3	3	4	19
123	3	4	3	3	3	3	19
124	4	3	3	3	4	3	20
125	3	3	2	3	3	3	17
126	3	3	3	2	3	3	17
127	3	4	3	3	3	2	18
128	2	3	2	2	2	3	14
129	3	4	2	3	3	3	18
130	3	4	3	3	2	3	18
131	3	4	3	2	3	3	18
132	3	3	2	3	3	2	16
133	4	3	3	3	4	3	20
134	4	3	3	4	4	3	21
135	3	3	3	3	3	3	18
136	4	3	3	2	4	3	19
137	3	1	3	2	3	3	15
138	3	2	3	3	3	3	17
139	3	3	2	2	3	3	16
140	3	3	3	3	3	2	17
Total	411	434	390	429	406	424	

No	Kepuasan Pelanggan						Total
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	3	2	3	3	3	3	17
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	2	2	2	2	14
5	4	2	3	3	4	3	19
6	4	3	4	4	3	4	22
7	3	4	3	3	3	3	19
8	3	4	4	3	3	4	21
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	4	3	4	4	4	23
11	4	4	4	3	3	3	21
12	3	4	4	4	4	3	22
13	4	3	4	3	3	4	21
14	4	4	3	3	3	3	20
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	4	4	4	4	4	23
19	3	3	2	3	3	3	17
20	4	3	4	4	4	4	23
21	3	3	3	3	3	3	18
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	4	4	4	3	3	21
24	4	4	4	3	3	3	21
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	2	1	2	2	2	12
27	3	3	3	4	4	4	21
28	3	2	2	3	2	3	15
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	4	4	3	3	4	21
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	3	3	4	3	3	19
34	2	2	3	3	3	3	16
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	3	18
39	3	2	2	2	2	2	13
40	3	3	2	2	2	2	14

No	Kepuasan Pelanggan						Total
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
41	2	2	3	3	2	3	15
42	3	4	4	3	3	3	20
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	3	3	3	18
45	2	3	3	3	3	3	17
46	4	4	4	4	4	4	24
47	3	3	3	3	3	2	17
48	3	3	3	3	3	3	18
49	2	3	3	2	2	3	15
50	4	3	3	3	3	3	19
51	4	4	4	4	4	4	24
52	1	1	1	1	1	1	6
53	3	2	3	4	3	3	18
54	3	3	3	3	3	3	18
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	3	2	2	3	3	16
57	4	3	3	3	3	3	19
58	3	2	3	2	3	3	16
59	3	3	4	4	4	4	22
60	3	2	2	2	1	1	11
61	3	3	3	3	2	2	16
62	3	3	3	2	2	2	15
63	3	3	3	3	3	3	18
64	4	4	4	4	3	4	23
65	4	3	3	4	3	4	21
66	3	3	3	4	3	3	19
67	4	4	3	4	3	3	21
68	3	3	3	3	3	3	18
69	2	2	2	2	2	2	12
70	2	2	2	2	2	2	12
71	1	1	1	1	1	1	6
72	2	2	2	2	2	2	12
73	4	3	4	3	3	3	20
74	3	3	3	4	3	3	19
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	18
79	3	3	3	3	3	3	18
80	4	4	4	4	4	4	24

No	Kepuasan Pelanggan						Total
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
81	2	2	3	3	3	3	16
82	3	3	3	3	3	3	18
83	1	2	2	1	2	2	10
84	3	3	3	3	2	2	16
85	4	4	4	4	4	4	24
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	4	4	4	4	22
88	3	4	4	4	4	4	23
89	3	3	3	3	3	4	19
90	3	3	3	3	4	4	20
91	4	4	4	4	4	4	24
92	3	3	3	4	4	3	20
93	4	4	3	4	4	4	23
94	3	4	3	4	3	4	21
95	3	4	4	4	3	4	22
96	3	4	3	4	3	4	21
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	4	4	4	4	22
99	4	4	3	3	3	3	20
100	3	3	4	4	4	4	22
101	3	3	3	3	4	4	20
102	3	3	3	3	3	3	18
103	3	3	3	4	4	3	20
104	3	2	2	3	2	2	14
105	4	4	4	4	4	4	24
106	3	3	2	3	3	3	17
107	3	3	4	3	4	3	20
108	2	2	3	2	2	2	13
109	2	2	3	3	3	3	16
110	3	3	3	3	3	3	18
111	4	4	4	3	3	3	21
112	3	3	3	3	3	3	18
113	3	3	3	3	3	3	18
114	3	3	3	3	3	4	19
115	3	4	4	4	4	4	23
116	3	3	3	3	3	3	18
117	3	3	3	3	3	3	18
118	3	3	3	3	3	4	19
119	4	3	3	3	3	3	19
120	3	3	3	3	3	3	18

No	Kepuasan Pelanggan						Total
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
121	4	4	3	3	4	3	21
122	3	3	3	3	3	4	19
123	3	4	3	3	3	3	19
124	4	3	3	3	4	3	20
125	3	3	2	3	3	3	17
126	3	3	3	2	3	3	17
127	3	4	3	3	3	2	18
128	2	3	2	2	2	3	14
129	3	4	2	3	3	3	18
130	3	4	3	3	2	3	18
131	3	4	3	2	3	3	18
132	3	3	2	3	3	2	16
133	4	3	3	3	4	3	20
134	4	3	3	4	4	3	21
135	3	3	3	3	3	3	18
136	4	3	3	2	4	3	19
137	3	1	3	2	3	3	15
138	3	2	3	3	3	3	17
139	3	3	2	2	3	3	16
140	3	3	3	3	3	2	17
Total	411	434	390	429	406	424	

No	Loyalitas						Total
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	3	2	3	3	3	3	17
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	3	19
4	2	3	2	2	2	2	13
5	4	2	3	3	4	3	19
6	4	3	4	4	3	4	22
7	4	4	3	3	4	3	21
8	3	4	4	3	3	3	20
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	4	3	4	3	4	22
11	3	4	4	3	3	3	20
12	4	4	4	4	3	4	23
13	4	3	4	3	4	3	21
14	3	4	3	3	3	3	19
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	4	3	19
18	2	4	4	4	3	4	21
19	3	3	2	3	2	3	16
20	4	3	4	4	3	4	22

No	Loyalitas						Total
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
21	2	3	3	3	2	3	16
22	3	4	4	4	2	4	21
23	4	4	4	4	3	4	23
24	3	4	4	3	3	3	20
25	3	3	3	3	3	3	18
26	1	2	1	2	1	2	9
27	2	3	3	4	2	4	18
28	2	2	2	3	2	3	14
29	2	3	3	3	3	3	17
30	4	4	4	3	4	3	22
31	2	4	4	4	4	4	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	2	3	3	4	2	4	18
34	2	2	3	3	2	3	15
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	4	24
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	3	18
39	2	2	2	2	2	2	12
40	2	3	2	2	2	2	13
41	2	2	3	3	2	3	15
42	1	4	4	3	2	3	17
43	2	3	3	3	3	3	17
44	3	3	3	3	3	3	18
45	2	3	3	3	2	3	16
46	4	4	4	4	4	4	24
47	3	3	3	3	3	3	18
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	3	2	2	2	15
50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	4	4	3	4	23
52	1	1	1	1	2	1	7
53	2	2	3	4	1	4	16
54	2	3	3	3	2	3	16
55	2	3	3	3	3	3	17
56	2	3	2	2	1	2	12
57	1	3	3	3	2	3	15
58	2	2	3	2	3	2	14
59	3	3	4	4	4	4	22
60	1	2	2	2	1	2	10
61	2	3	3	3	2	3	16
62	1	3	3	2	1	2	12
63	3	3	3	3	3	3	18
64	4	4	4	4	3	4	23

No	Loyalitas						Total
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
65	4	3	3	4	4	4	22
66	3	3	3	4	3	4	20
67	3	4	3	4	4	4	22
68	4	3	3	3	3	3	19
69	2	2	2	2	1	2	11
70	2	2	2	2	2	2	12
71	1	1	1	1	1	1	6
72	2	2	2	2	2	2	12
73	2	3	4	3	3	3	18
74	3	3	3	4	2	4	19
75	3	3	3	3	3	3	18
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	18
79	3	3	3	3	3	3	18
80	4	4	4	4	4	4	24
81	2	2	3	3	3	3	16
82	3	3	3	3	3	3	18
83	1	2	2	1	1	1	8
84	2	3	3	3	2	3	16
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	3	3	3	3	3	19
87	4	3	4	4	3	4	22
88	4	4	4	4	3	4	23
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	4	4	4	3	4	22
92	3	3	3	4	4	4	21
93	4	4	3	4	4	4	23
94	4	4	3	4	4	4	23
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	4	4	4	23
97	3	4	4	4	3	4	22
98	4	3	4	4	4	4	23
99	3	4	3	3	3	3	19
100	4	3	4	4	3	4	22
101	3	3	3	3	3	3	18
102	2	3	3	3	3	3	17
103	3	3	3	4	4	4	21
104	2	2	2	3	2	3	14
105	3	4	4	4	3	4	22
106	3	3	2	3	3	3	17
107	3	3	4	3	3	3	19
108	2	2	3	2	2	2	13
109	3	2	3	3	3	3	17

No	Loyalitas						Total
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
110	4	3	3	3	3	3	19
111	3	4	4	3	3	3	20
112	3	3	3	3	3	3	18
113	3	3	3	3	3	3	18
114	4	3	3	3	3	3	19
115	3	4	4	4	3	4	22
116	3	3	3	3	3	3	18
117	3	3	3	3	4	3	19
118	4	3	3	3	4	3	20
119	3	3	3	3	3	3	18
120	3	3	3	3	4	3	19
121	4	3	3	4	3	4	21
122	3	3	3	3	3	3	18
123	3	3	3	3	3	3	18
124	4	3	3	3	4	3	20
125	3	4	4	3	4	3	21
126	3	3	3	3	3	3	18
127	3	3	3	4	3	4	20
128	2	3	2	2	2	2	13
129	3	3	3	3	2	3	17
130	3	3	3	3	3	3	18
131	3	3	3	3	3	3	18
132	3	2	3	3	2	3	16
133	4	2	4	4	4	4	22
134	4	3	4	3	3	3	20
135	3	3	3	3	3	3	18
136	4	4	4	4	4	4	24
137	3	3	3	3	3	3	18
138	3	3	3	3	3	3	18
139	3	3	3	3	3	3	18
140	3	4	3	3	3	3	19
Total	411	433	440	443	407	443	

LAMPIRAN V

Hasil uji validitas variabel kualitas produk :

Correlations												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.066	.229**	.137	.114	.060	.034	.116	.131	.243**	.380**
	Sig. (2-tailed)		.438	.006	.106	.178	.483	.689	.173	.124	.004	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.2	Pearson Correlation	.066	1	.219**	.336**	.396**	.289**	.331**	.450**	.398**	.129	.606**
	Sig. (2-tailed)	.438		.009	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.128	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.3	Pearson Correlation	.229**	.219**	1	.181*	.318**	.251**	.223**	.360**	.360**	.298**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.006	.009		.032	.000	.003	.008	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.4	Pearson Correlation	.137	.336**	.181*	1	.544**	.643**	.592**	.211*	.271**	.060	.694**
	Sig. (2-tailed)	.106	.000	.032		.000	.000	.000	.013	.001	.479	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.5	Pearson Correlation	.114	.396**	.318**	.544**	1	.547**	.682**	.188*	.315**	.126	.729**
	Sig. (2-tailed)	.178	.000	.000	.000		.000	.000	.026	.000	.139	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.6	Pearson Correlation	.060	.289**	.251**	.643**	.547**	1	.460**	.285**	.269**	.124	.678**
	Sig. (2-tailed)	.483	.001	.003	.000	.000		.000	.001	.001	.143	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.7	Pearson Correlation	.034	.331**	.223**	.592**	.682**	.460**	1	.212*	.212*	.112	.665**
	Sig. (2-tailed)	.689	.000	.008	.000	.000	.000		.012	.012	.187	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.8	Pearson Correlation	.116	.450**	.360**	.211*	.188*	.285**	.212*	1	.329**	.211*	.556**
	Sig. (2-tailed)	.173	.000	.000	.013	.026	.001	.012		.000	.012	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.9	Pearson Correlation	.131	.398**	.360**	.271**	.315**	.269**	.212*	.329**	1	.194*	.579**
	Sig. (2-tailed)	.124	.000	.000	.001	.000	.001	.012	.000		.021	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1.10	Pearson Correlation	.243**	.129	.298**	.060	.126	.124	.112	.211*	.194*	1	.417**
	Sig. (2-tailed)	.004	.128	.000	.479	.139	.143	.187	.012	.021		.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.380**	.606**	.567**	.694**	.729**	.678**	.665**	.556**	.579**	.417**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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

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

Uji Validitas Citra Merek :

		Correlations						
		P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.340**	.733**	.492**	.955**	.733**	.917**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
X2.2	Pearson Correlation	.340**	1	.274**	.338**	.285**	.274**	.516**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.001	0.000	0.001	0.001	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
X2.3	Pearson Correlation	.733**	.274**	1	.387**	.697**	1.000**	.873**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
X2.4	Pearson Correlation	.492**	.338**	.387**	1	.470**	.387**	.636**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
X2.5	Pearson Correlation	.955**	.285**	.697**	.470**	1	.697**	.887**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
X2.6	Pearson Correlation	.733**	.274**	1.000**	.387**	.697**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.917**	.516**	.873**	.636**	.887**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan :

		Correlations						
		P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL.Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.570**	.544**	.548**	.667**	.493**	.772**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Z.2	Pearson Correlation	.570**	1	.597**	.568**	.513**	.523**	.769**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Z.3	Pearson Correlation	.544**	.597**	1	.674**	.637**	.653**	.837**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Z.4	Pearson Correlation	.548**	.568**	.674**	1	.681**	.665**	.848**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Z.5	Pearson Correlation	.667**	.513**	.637**	.681**	1	.707**	.856**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Z.6	Pearson Correlation	.493**	.523**	.653**	.665**	.707**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
TOTAL.Z	Pearson Correlation	.772**	.769**	.837**	.848**	.856**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140

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

Uji Validitas Pada Variabel Loyalitas Pelanggan :

		Correlations						
		P23	P24	P25	P26	P27	P28	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.654**	.574**	.591**	.565**	.527**	.765**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.2	Pearson Correlation	.654**	1	.680**	.618**	.587**	.618**	.818**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.3	Pearson Correlation	.574**	.680**	1	.712**	.705**	.713**	.864**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.4	Pearson Correlation	.591**	.618**	.712**	1	.781**	.756**	.880**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.5	Pearson Correlation	.565**	.587**	.705**	.781**	1	.796**	.875**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.6	Pearson Correlation	.527**	.618**	.713**	.756**	.796**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.765**	.818**	.864**	.880**	.875**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140

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

LAMPIRAN VI

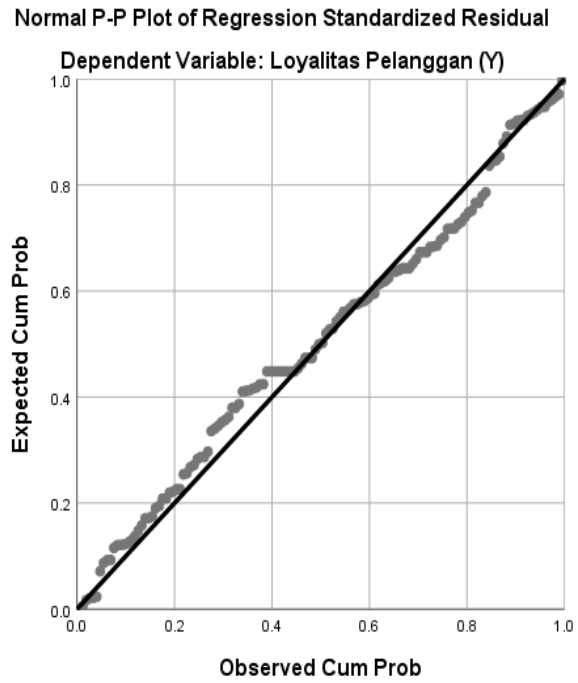
Tabulasi Uji Reliabilitas pada Variabel Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.958	.957	28

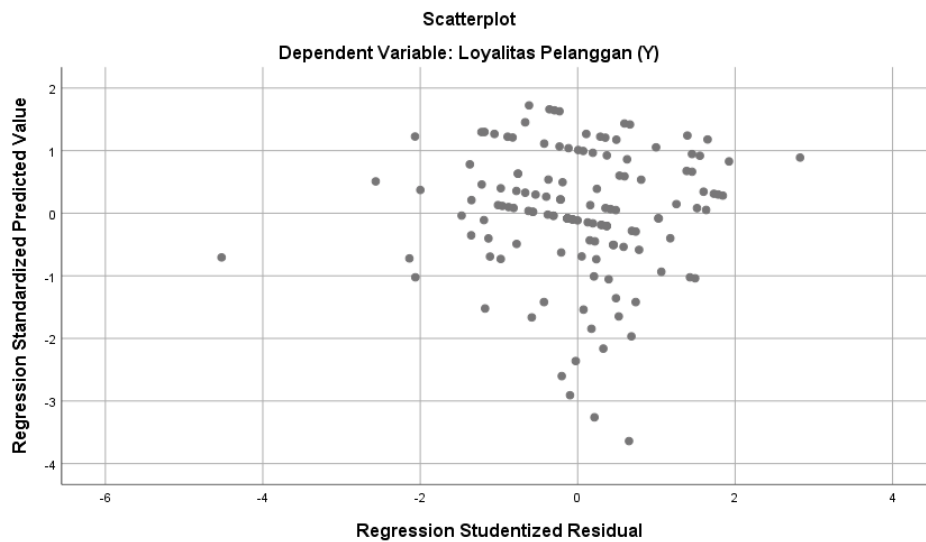
LAMPIRAN VII

Tabulasi hasil uji asumsi klasik

1. Uji normalitas



2. Uji heteroskedastisitas



3. Uji multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.966	.535		-3.672	.000		
	Kualitas Produk (X1)	.056	.033	.061	1.684	.095	.313	3.191
	Citra Merek (X2)	.320	.038	.316	8.404	.000	.287	3.484
	Kepuasan Pelanggan (Z)	.703	.035	.659	20.047	.000	.376	2.656
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)								

LAMPIRAN VIII

Tabulasi analisis jalur tahap 1 dan 2

1. Tahap 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.435	1.288		1.890	.061
	Kualitas Produk (X1)	.299	.076	.348	3.924	.000
	Citra Merek (X2)	.456	.084	.481	5.420	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Z)

2. Tahap 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.966	.535		-3.672	.000
	Kualitas Produk (X1)	.056	.033	.061	1.684	.095
	Citra Merek (X2)	.320	.038	.316	8.404	.000
	Kepuasan Pelanggan (Z)	.703	.035	.659	20.047	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

LAMPIRAN IX

TABULASI UJI HIPOTESIS

1. UJI F TAHAP 1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1016.084	2	508.042	113.452	.000 ^b
	Residual	613.488	137	4.478		
	Total	1629.571	139			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Z)						
b. Predictors: (Constant), Citra Merek (X2), Kualitas Produk (X1)						

2. UJI F TAHAP 2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1753.232	3	584.411	774.954	.000 ^b
	Residual	102.561	136	.754		
	Total	1855.793	139			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Z), Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2)						

UJI t

1. Uji t tahap 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.966	.535		-3.672	.000
	Kualitas Produk (X1)	.056	.033	.061	1.684	.095
	Citra Merek (X2)	.320	.038	.316	8.404	.000
	Kepuasan Pelanggan (Z)	.703	.035	.659	20.047	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

2. Uji t tahap 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.966	.535		-3.672	.000
	Kualitas Produk (X1)	.056	.033	.061	1.684	.095
	Citra Merek (X2)	.320	.038	.316	8.404	.000
	Kepuasan Pelanggan (Z)	.703	.035	.659	20.047	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji R²

1. Tahap 1

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.618	2.116
a. Predictors: (Constant), Citra Merek (X2), Kualitas Produk (X1)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Z)				

2. Tahap 2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.945	.944	.868
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Z), Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2)				
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)				