

LAMPIRAN 1

*Pra Survey*

**1. Citra Merek ( $X_1$ )**

Apakah anda mengetahui Restoran A&W ? (**Lingkari jawaban**)

- a. Ya
- b. Tidak

**2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Apakah pelayan/ karyawan di Restoran A&W memberi pelayanan yang baik? (**Lingkari jawaban**)

- a. Ya
- b. Tidak

**3. Kepuasan Pelanggan ( $z$ )**

Apakah anda merasa puas dengan pelayanan di Restoran A&W? (**Lingkari jawaban**)

- a. Ya
- b. Tidak

**4. Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )**

Apakah anda akan kembali makan di Restoran A&W? (**Lingkari jawaban**)

- a. Yah
- b. Tidak

**LAMPIRAN 2**

**Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT  
SAJI A&W DI JAKARTA**

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

Nama : Palufi Aprilian

Nim : 2015-11-093

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/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, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulisan, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Palufi Aprilian

**KUESIONER**  
**KUESIONER PENELITIAN LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT**  
**SAJI A&W DI JAKARTA**

---

**Data Responden**

No. Responden : .....

## 1. Jenis Kelamin

Laki – Laki

Perempuan

## 2. Umur

17 - 21 tahun

36 – 50 tahun

22 - 35 tahun

## 3. Pekerjaan saat ini :

Mahasiswa/i

PNS

Pegawai Swasta

Lain-lain.....

**Petunjuk Pengisian :**

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban disetiap pertanyaan
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

**Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Lebih memilih makan di Restoran A&W dibanding fastfood lainnya.				
2	Lebih sering makan di Restoran A&W dibanding Restoran lain.				
3	Rasa ayamnya yang berbeda				
4	Minuman yang hanya dimiliki Restoran A&W.				
5	Restoran A&W mempertahankan ciri khasnya.				
6	Restoran A&W mempunyai banyak makanan yang beragam				

**Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)**

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
7	Rasa ayam yang dimiliki Restoran A&W memiliki rasa yang enak sehingga membuat saya merasa puas.				
8	Mudah untuk menemukan lokasi Restoran A&W di Jakarta.				
9	Selalu ingin menikmati makanan di Restoran A&W.				
10	Mencoba menu terbaru Restoran A&W.				
11	Akan mengajak keluarga makan di Restoran A&W.				
12	Merekomendasikan kepada teman-teman untuk makan di A&W.				

**Variabel Citra Merek (X<sub>1</sub>)**

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
13	Restoran A&W yang sudah dikenal banyak orang				

14	Restoran A&W mudah diingat				
15	Restoran A&W mempunyai menu yang beragam				
16	Restoran A&W selalu mengeluarkan menu baru yang menarik				
17	Restoran A&W mudah ditemukan dimana saja				
18	Restoran A&W mudah diucapkan sehingga akrab dibenak konsumen				

**Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
19	Peralatan yang dipakai seperti tempat makan dan gelas minuman di Restoran A&W mempunyai kualitas yang bagus.				
20	Pelayan di Restoran A&W berpenampilan rapi.				
21	Kesiapan pelayan A&W dalam melayani Konsumen dengan baik.				
22	Saat memesan makanan pelayan selalu memberi tahu jika salah satu menu yang dipesan ada kendala perihal waktu.				
23	Kecepatan/ ketanggapan dalam melayani.				
24	Kesigapan Pelayan di Restoran A&W membantu jika konsumen memerlukan sesuatu.				
25	Pelayan dengan cepat membersihkan meja yang kotor bekas makanan.				
26	Pelayan di Restoran memberi pelayanan yang baik				
27	Restoran A&W mempunyai pelayan yang ramah				
28	Saat pelanggan datang ke Restoran A&W, pelayan menyambut dengan baik dan ramah.				

## LAMPIRAN 3

## TABULASI PRETEST 30 RESPONDEN

Responden	Loyalitas Pelanggan						Total Y	Kepuasan Pelanggan						Total Z
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	
1	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	3	3	3	2	15	3	4	3	4	3	3	20
3	2	1	4	3	3	2	15	3	4	4	4	3	3	21
4	1	2	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	3	20
5	2	2	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	4	20
6	2	2	3	3	3	2	15	3	4	3	3	3	3	19
7	3	2	4	4	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19
8	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	4	4	4	4	22	3	3	2	2	1	3	14
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	20
12	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	3	4	21
15	3	1	3	3	3	4	17	3	2	3	2	3	3	16
16	4	4	4	4	4	4	24	3	3	2	2	1	2	13
17	2	2	3	4	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15
18	2	2	4	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17
19	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19
20	2	2	3	2	1	1	11	1	3	3	2	2	2	13
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
22	2	2	3	4	2	3	16	3	4	3	3	3	3	19
23	2	2	3	3	2	2	14	2	3	3	3	3	3	17
24	3	2	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
25	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	2	2	16
26	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	4	24
27	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18

Responden	Citra Merek						Total X1	Kualitas Pelayanan										Total X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	4	4	4	2	4	4	22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
2	3	4	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	3	3	3	2	3	18	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	29
4	4	3	1	1	3	3	15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	34
5	4	3	4	2	4	4	21	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34
6	3	3	3	2	4	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
8	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	4	4	3	2	3	4	20	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	23
11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	24
16	3	3	3	2	1	3	15	3	3	3	3	2	1	3	4	4	4	30
17	4	3	3	1	1	3	15	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	28
18	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30
19	4	3	3	2	3	3	18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
20	4	4	3	2	4	4	21	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	29
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
23	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37
25	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
26	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

## LAMPIRAN 4

## HASIL UJI VALIDITAS

## Variabel Loyalitas (Y)

## Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	Loyalitas Pelanggan
VAR00001	Pearson Correlation	1	.716**	0.246	0.227	.487**	.560**	.732**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.190	0.228	0.006	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.716**	1	0.167	0.295	.368*	.391*	.661**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.377	0.114	0.046	0.032	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	0.246	0.167	1	.760**	.597**	.430*	.702**
	Sig. (2-tailed)	0.190	0.377		0.000	0.001	0.018	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	0.227	0.295	.760**	1	.614**	.458*	.742**
	Sig. (2-tailed)	0.228	0.114	0.000		0.000	0.011	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.487**	.368*	.597**	.614**	1	.560**	.823**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.046	0.001	0.000		0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.560**	.391*	.430*	.458*	.560**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.032	0.018	0.011	0.001		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.732**	.661**	.702**	.742**	.823**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	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).



**Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)**

**Correlations**

		VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	Kepuasan Pelanggan
VAR00007	Pearson Correlation	1	0.320	.439*	.587**	.490**	.666**	.729**
	Sig. (2-tailed)		0.084	0.015	0.001	0.006	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.320	1	.462*	.660**	.403*	0.334	.675**
	Sig. (2-tailed)	0.084		0.010	0.000	0.027	0.071	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.439*	.462*	1	.657**	.728**	.522**	.794**
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.010		0.000	0.000	0.003	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.587**	.660**	.657**	1	.683**	.561**	.882**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000		0.000	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.490**	.403*	.728**	.683**	1	.735**	.859**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.027	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.666**	0.334	.522**	.561**	.735**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.071	0.003	0.001	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.729**	.675**	.794**	.882**	.859**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	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).

**Variabel Citra Merek (X1)**

		VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	Citra Merek
VAR00013	Pearson Correlation	1	.588**	0.307	-0.121	0.322	.588**	.579**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.099	0.524	0.082	0.001	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.588**	1	.553**	0.340	.517**	.856**	.852**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.002	0.066	0.003	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	0.307	.553**	1	.522**	.380*	.553**	.761**
	Sig. (2-tailed)	0.099	0.002		0.003	0.038	0.002	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	-0.121	0.340	.522**	1	0.283	0.247	.564**
	Sig. (2-tailed)	0.524	0.066	0.003		0.129	0.187	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.322	.517**	.380*	0.283	1	.605**	.745**
	Sig. (2-tailed)	0.082	0.003	0.038	0.129		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.588**	.856**	.553**	0.247	.605**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.002	0.187	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Citra Merek	Pearson Correlation	.579**	.852**	.761**	.564**	.745**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	
	N	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).

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	Kualitas Pelayanan
VAR00019	Pearson Correlation	1	.543**	.553**	.543**	.478**	.393*	0.349	0.333	0.280	0.309	.675**
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.002	0.002	0.008	0.032	0.059	0.072	0.134	0.097	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.543**	1	.437*	.593**	.656**	.403*	.597**	.494**	.649**	0.334	.822**
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.016	0.001	0.000	0.027	0.000	0.006	0.000	0.072	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	.553**	.437*	1	.774**	0.274	.378*	0.335	0.319	0.232	0.297	.622**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.016		0.000	0.142	0.040	0.070	0.085	0.216	0.112	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.543**	.593**	.774**	1	.400*	0.213	0.146	0.107	.414*	0.334	.617**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.001	0.000		0.028	0.259	0.440	0.572	0.023	0.072	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	.478**	.656**	0.274	.400*	1	.592**	.516**	.445*	.604**	.369*	.812**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.000	0.142	0.028		0.001	0.004	0.014	0.000	0.045	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.393*	.403*	.378*	0.213	.592**	1	.561**	.377*	0.005	0.163	.626**
	Sig. (2-tailed)	0.032	0.027	0.040	0.259	0.001		0.001	0.040	0.977	0.390	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	0.349	.597**	0.335	0.146	.516**	.561**	1	.588**	.370*	.596**	.754**
	Sig. (2-tailed)	0.059	0.000	0.070	0.440	0.004	0.001		0.001	0.044	0.001	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	0.333	.494**	0.319	0.107	.445*	.377*	.588**	1	.520**	0.344	.659**
	Sig. (2-tailed)	0.072	0.006	0.085	0.572	0.014	0.040	0.001		0.003	0.062	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	0.280	.649**	0.232	.414*	.604**	0.005	.370*	.520**	1	.445*	.656**

	Sig. (2-tailed)	0.134	0.000	0.216	0.023	0.000	0.977	0.044	0.003		0.014	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	0.309	0.334	0.297	0.334	.369*	0.163	.596**	0.344	.445*	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	0.097	0.072	0.112	0.072	0.045	0.390	0.001	0.062	0.014		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.675**	.822**	.622**	.617**	.812**	.626**	.754**	.659**	.656**	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	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).

## LAMPIRAN 5

**HASIL UJI RELIABILITAS****Citra Merek****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	6

**Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	10

**Kepuasan Pelanggan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	6

**Loyalitas Pelanggan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6

## LAMPIRAN 6

**HASIL UJI ANALISIS JALUR  
UJI F (SIMULTAN), UJI T (PARSIAL),  
DAN KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)**

**1. Uji F (Simultan)  
Tahap 1**

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	723.975	2	361.987	118.128	.000 <sup>b</sup>
	Residual	419.818	137	3.064		
	Total	1143.793	139			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

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

**Tahap 2**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	740.013	3	246.671	25.947	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1292.923	136	9.507		
	Total	2032.936	139			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

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

## 2. Uji t (Parsial) Tahap 1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.110	1.000		3.108	.002
	CITRA MEREK	.305	.060	.343	5.051	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.314	.040	.529	7.794	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

## Tahap 2

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.735	1.823		.952	.343
	CITRA MEREK	.362	.116	.305	3.125	.002
	KUALITAS PELAYANAN	.031	.085	.039	.364	.717
	KEPUASAN PELANGGAN	.425	.150	.319	2.823	.005

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

### 3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Tahap 1

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.633	.628	1.75053

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK

### Tahap 2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 <sup>a</sup>	.364	.350	3.08331

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

### 4. Setelah di *Trimming* Tahap 2

#### Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.925	1.741		1.106	.271
	Citra_Merek	.373	.111	.315	3.365	.001
	Kepuasan_Pelangga	.455	.125	.341	3.645	.000
n						

a. Dependent Variable: Loyalitas



**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	738.754	2	369.377	39.102	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1294.182	137	9.447		
	Total	2032.936	139			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Citra\_Merek

**Uji R2**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 <sup>a</sup>	.363	.354	3.07353

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Citra\_Merek

b. Dependent Variable: Loyalitas

## LAMPIRAN 7

## TABULASI 140 RESPONDEN

Responden	Loyalitas Pelanggan						Total Y	Kepuasan Pelanggan						Total Z
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	
1	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	3	3	3	2	15	3	4	3	4	3	3	20
3	2	1	4	3	3	2	15	3	4	4	4	3	3	21
4	1	2	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	3	20
5	2	2	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	4	20
6	2	2	3	3	3	2	15	3	4	3	3	3	3	19
7	3	2	4	4	3	3	19	3	4	3	3	3	3	19
8	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17
9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	4	4	4	4	22	3	3	2	2	1	3	14
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	20
12	3	3	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	4	3	4	21
15	3	1	3	3	3	4	17	3	2	3	2	3	3	16
16	4	4	4	4	4	4	24	3	3	2	2	1	2	13
17	2	2	3	4	3	2	16	3	2	3	2	2	3	15
18	2	2	4	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17
19	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	4	19
20	2	2	3	2	1	1	11	1	3	3	2	2	2	13
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
22	2	2	3	4	2	3	16	3	4	3	3	3	3	19
23	2	2	3	3	2	2	14	2	3	3	3	3	3	17
24	3	2	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
25	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	2	2	16
26	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	4	4	4	24
27	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	2	3	3	17
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
31	2	1	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	3	20
32	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	3	3	4	21
34	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	17
35	2	2	3	3	3	3	16	3	4	2	2	3	3	17
36	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
38	2	1	4	3	3	2	15	3	3	3	3	3	2	17
39	1	1	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18
40	1	2	4	3	2	2	14	2	3	2	3	2	3	15
41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
42	2	2	4	4	3	2	17	3	4	3	3	3	3	19
43	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	17
44	2	1	1	1	1	1	7	2	2	3	3	3	3	16
45	2	1	4	4	3	3	17	4	3	4	4	4	4	23
46	1	1	1	1	2	1	7	1	1	2	2	2	2	10
47	3	3	4	4	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24

48	1	1	1	3	1	1	8	2	1	3	2	3	3	14
49	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
50	1	1	2	2	2	1	9	2	3	3	3	2	3	16
51	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
52	1	1	2	3	3	2	12	2	3	1	1	1	1	9
53	1	1	3	3	2	1	11	3	4	4	3	4	4	22
54	1	2	2	1	2	2	10	2	3	2	3	2	3	15
55	2	2	3	3	3	1	14	3	3	1	3	1	3	14
56	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	3	3	3	18
57	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
58	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	4	4	22
59	3	4	3	4	3	2	19	3	2	3	3	4	3	18
60	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
61	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	4	3	3	21
62	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	3	3	20
63	3	2	4	3	3	3	18	3	4	3	3	3	4	20
64	3	3	4	4	2	3	19	3	3	3	3	3	3	18
65	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	4	3	4	20
66	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
67	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
68	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
69	3	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19
70	3	4	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	19
71	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	4	3	19
72	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	3	3	20
73	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	4	3	20
74	3	3	3	3	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20
75	3	3	4	3	4	4	21	4	3	4	4	4	4	23
76	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	4	20
79	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	3	3	3	19
80	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	19
81	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	4	3	3	20
82	1	1	3	3	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	4	3	3	19	3	2	3	2	3	3	16
84	3	3	3	4	3	3	19	3	2	3	2	3	3	16
85	2	2	3	4	2	2	15	4	2	3	3	2	3	17
86	2	3	4	4	3	1	17	3	2	3	3	4	3	18
87	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
88	3	4	3	3	4	4	21	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	3	2	4	19
90	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	3	3	20
91	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	4	19
92	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	3	3	3	19
93	2	3	3	3	4	4	19	3	3	4	3	3	3	19
94	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	4	24
95	3	3	4	4	3	2	19	4	2	2	2	2	4	16
96	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18
97	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18
98	3	4	3	3	4	3	20	3	4	3	3	2	3	18
99	2	1	4	4	2	2	15	3	2	4	3	4	3	19

100	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	3	20
101	3	4	3	3	3	4	20	3	3	3	4	3	3	19
102	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19
103	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	4	3	18
104	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	4	3	20
105	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	3	3	3	18
106	2	2	3	4	1	1	13	2	3	2	1	2	2	12
107	2	2	3	3	2	3	15	3	2	2	1	3	4	15
108	3	2	3	4	3	4	19	3	3	4	3	4	4	21
109	2	2	3	3	2	2	14	4	3	3	2	1	2	15
110	2	1	3	2	2	2	12	3	3	2	3	3	3	17
111	2	2	1	2	2	1	10	2	3	3	3	4	3	18
112	3	3	4	4	3	4	21	3	3	2	2	3	3	16
113	3	3	2	1	2	2	13	1	2	2	2	2	2	11
114	1	1	2	3	1	1	9	2	2	1	1	2	2	10
115	2	2	3	3	2	2	14	3	2	3	3	3	3	17
116	3	3	4	4	3	2	19	4	3	3	3	4	4	21
117	2	1	3	3	1	1	11	3	2	3	2	3	3	16
118	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	3	3	4	18
119	2	1	3	4	3	2	15	3	2	3	3	3	3	17
120	1	1	2	3	2	1	10	3	2	2	2	2	3	14
121	2	2	3	4	2	2	15	3	2	3	2	3	3	16
122	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17
123	3	2	3	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17
124	3	2	3	4	3	3	18	3	3	3	3	4	3	19
125	3	1	3	4	2	1	14	3	2	3	2	3	3	16
126	2	1	2	1	2	2	10	2	1	3	3	3	3	15
127	1	2	3	3	3	1	13	3	2	3	3	2	3	16
128	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	3	20
129	3	4	4	4	4	4	23	4	3	3	3	3	3	19
130	3	2	4	4	3	3	19	3	3	3	4	3	3	19
131	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	3	4	20
132	3	3	3	4	3	3	19	4	3	3	3	4	3	20
133	3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	3	3	4	21
134	1	1	2	3	2	2	11	2	3	3	2	3	3	16
135	1	1	1	2	1	2	8	2	3	3	4	3	3	18
136	2	3	3	4	3	2	17	3	3	4	3	4	3	20
137	3	3	4	4	3	4	21	3	3	3	4	3	4	20
138	1	1	2	3	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17
139	2	1	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	4	21
140	3	2	3	4	3	3	18	3	4	3	4	3	4	21
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>353</b>	<b>433</b>	<b>452</b>	<b>398</b>	<b>386</b>	<b>2383</b>	<b>428</b>	<b>419</b>	<b>428</b>	<b>419</b>	<b>425</b>	<b>444</b>	<b>2563</b>