

Lampiran 1. Pra Survey

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Pendapatan :

Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda (X), lalu sertakan alasan anda.

Pra Survei Dimensi *Customer Experience* tentang *Sense* dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat

1. Apakah tempat penataan roti dan tampilan roti BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat menarik sehingga membuat anda tertarik untuk berkunjung?
 - Ya
 - Tidak

Alasannya: _____

Pra Survei Dimensi *Customer Experience* tentang *Feel* dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat

2. Apakah BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat memiliki suasana yang nyaman sehingga membuat anda merasa senang saat berbelanja di BreadTalk?
 - Ya
 - Tidak

Alasannya: _____

Pra Survei Dimensi *Customer Experience* tentang *Think* dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat

3. Apakah BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat memiliki variasi menu yang beragam sehingga anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produknya?
 - Ya
 - Tidak

Alasannya: _____

Pra Survei Dimensi *Customer Experience* tentang *Act* dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat

4. Apakah media sosial instargram @breadtalkindo menginformasikan dengan baik tentang segala informasi yang berkaitan dengan Toko Roti secara baik sehingga anda tertarik untuk berkunjung dan membeli produk dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat?
- Ya
 - Tidak

Alasannya:_____

Pra Survei Dimensi *Customer Experience* tentang *Relate* dari BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat

5. Apakah BreadTalk Mall Ciputra, Jakarta Barat menjadi tren gaya hidup sehingga anda tertarik memilih Toko Roti ini untuk membeli produk tersebut?
- Ya
 - Tidak

Alasannya:_____

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Responden Yth,

Saya, Mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Juvenon

NIM : 2015-11-320

Saat ini, saya sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Pada BreadTalk Ciputra Mall Jakarta Barat) untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

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

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA BREADTALK
CIPUTRA MALL, JAKARTA BARAT**

(Studi Kasus Pada Konsumen Breadtalk Ciputra Mall, Jakarta Barat)

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

Nama : Juvenon

NIM : 2015-11-320

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.

KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

Jawablah pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (√) sesuai dengan kondisi saudara

Bagian Satu

Screnning Question

1. Apakah anda pernah berkunjung ,membeli dan mengkonsumsi BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat?
 - a. Iya
 - b. Tidak
2. Apakah anda konsumen BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat yang berada di wilayah Jakarta Barat.
 - a. Iya
 - b. Tidak
3. Apakah konsumen melakukan pembelian minimal 2 kali dalam satu bulan.
 - a. Iya
 - b. Tidak

Bagian Dua

1. Jenis Kelamin : a. Pria
b. Perempuan
2. Usia : a. 17 – 23 tahun
b. 24 – 35 tahun
c. 36 – 45 tahun
d. > 45 tahun
3. Pendidikan Terakhir : a. SD
b. SMP
c. SMA
d. DIPLOMA
e. S1
f. S2
4. Pekerjaan saat ini : a. Mahasiswa/pelajar
b. Pegawai Swasta
c. PNS/BUMN/TNI/POLRI
d. Wiraswasta
e. Ibu Rumah Tangga
f. Lainnya sebutkan.....
5. Berkunjung dan membeli dalam 6 bulan terakhir : a. 2 – 4 kali
b. 5 – 7 kali
c. 8 – 10 kali
d. > 10 kali
6. Pengeluaran perbulan untuk pembelian produk BreadTalk :
a. Rp.50.000 – Rp.100.000
b. Rp.100.001 – Rp. 200.000
c. Rp.200.001 – Rp. 300.000

Bagian Ketiga

Petunjuk Pengisian

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan berikut ini. Masing-masing pertanyaan disediakan 4 alternatif jawaban dengan memberi tanda

centang (√) pada kotak yang tersedia.

SS = Sangat setuju

S = Setuju

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Customer Experience</i>					
1	Saya sangat suka makan roti dari produk BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat karena rasanya yang lezat				
2	Saya suka dengan varian rasa yang ditawarkan toko roti dari BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
3	Pencahayaan ruangan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat memberi kesan yang nyaman				
4	Saya merasa kebersihan ruangan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat membuat saya nyaman				
5	Saya merasa display produk pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat sangat sesuai dengan pilihan saya				
6	Ruangan pada toko roti BradTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat memiliki desain yang modern				
7	Warna dinding pada BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat yang menarik				
8	Aroma di dalam toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat membuat				

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	saya tertarik untuk berbelanja				
9	Saya merasa nyaman dengan alunan musik yang di mainkan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
10	Saya senang seluruh karyawan toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat memiliki sikap responsif dalam melayani				
11	Pelayanan yang di berikan dari toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat sangat baik				
12	Saya senang melakukan interaksi dengan konsumen pada saat berbelanja di toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
13	Saya selalu menceritakan pengalaman saya kepada orang lain pada saat berbelanja di toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
14	Konsumen di berikan sarana untuk menyampaikan kritik serta saran kepada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
	Customer Satisfaction				
15	Saya sangat puas dengan varian rasa roti dari produk BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat karena rasanya yang berkualitas				
16	Saya puas dengan pencahayaan ruangan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
17	Saya merasa puas dengan kebersihan ruangan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat membuat saya nyaman				

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
18	Saya merasa puas dengan display produk pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta yang rapih				
19	Saya merasa puas dengan ruangan pada toko roti BradTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat memiliki desain yang modern				
20	Saya merasa puas dengan Aroma saat di dalam toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
21	Saya merasa puas dengan alunan musik yang di mainkan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
22	Saya puas dengan seluruh karyawan toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat memiliki sikap responsif dalam melayani				
23	Konsumen merasa puas di berikan sarana untuk menyampaikan kritik beserta saran kepada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
	Customer Loyalty				
24	Saya bersedia melakukan pembelian secara berulang-ulang pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
25	Saya akan menjadikan toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat sebagai pilihan utama.				
26	Saya bersedia membeli produk tambahan pada merek yang sama pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat				
27	Saya bersedia untuk merekomendasikan toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat kepada orang lain.				

	Pernyataan	Penilaian			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
28	Saya akan menyampaikan hal positif berkenaan dengan toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat kepada orang lain				
29	Saya sangat senang menceritakan keunggulan produk dari toko roti BreadTalk Ciputra Mall ,Jakarta Barat				

Lampiran 3. Tabulasi Data Karakteristik 145 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki – Laki	13	30
	Perempuan	17	
Usia	17 – 23 Tahun	26	30
	24 – 35 Tahun	4	
	36 - 45 Tahun	0	
	>45 Tahun	0	
Status Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	22	30
	Pegawai Swasta	6	
	PNS/ BUMN/ TNI/ POLRI	0	
	Wiraswasta	0	
	Ibu Rumah Tangga	0	
	Lainnya	2	
Berkunjung dan Membeli dalam 6 Bulan Terakhir	2 – 4 Kali	25	30
	5 – 7 Kali	2	
	8 – 10 Kali	3	
	> 10 Kali	0	
Pengeluaran Perbulan Untuk Pembelian	Rp.50.000-Rp.100.000	27	30
	Rp.100.001-Rp.200.000	2	
	Rp.200.001-Rp.300.000	1	

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki – Laki	62	145
	Perempuan	83	
Usia	17 – 23 Tahun	89	145
	24 – 35 Tahun	49	
	36 - 45 Tahun	7	
	>45 Tahun	0	
Status Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	81	145
	Pegawai Swasta	33	
	PNS/ BUMN/ TNI/ POLRI	11	
	Wiraswasta	14	
	Ibu Rumah Tangga	2	
	Lainnya	4	
Berkunjung dan Membeli dalam 6 Bulan Terakhir	2 – 4 Kali	103	145
	5 – 7 Kali	32	
	8 – 10 Kali	8	
	> 10 Kali	2	
Pengeluaran Perbulan Untuk Pembelian	Rp.50.000-Rp.100.000	87	145
	Rp.100.001-Rp.200.000	35	
	Rp.200.001-Rp.300.000	23	

Lampiran 4. Tabulasi Data Pre - Test (30 Responden)

NO	SENSE									BT_ X1
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
1	4	3	4	3	2	4	1	4	3	28
2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
6	3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
9	3	4	4	2	4	3	3	4	2	29
10	2	2	4	4	2	2	2	1	2	21
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	3	4	4	3	2	3	2	3	2	26
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
16	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
17	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	3	2	3	3	3	2	3	2	25
21	3	3	4	3	2	3	2	3	3	26
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
28	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
29	3	3	4	4	2	4	4	4	3	31
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

Lanjutan Lampiran 4

NO	RELATE					
	p10	p11	p12	p13	p14	BT_X2
1	4	1	2	3	3	13
2	2	2	2	1	3	10
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	4	3	3	4	4	18
9	2	2	3	3	4	14
10	2	2	3	3	2	12
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	4	16
14	4	4	1	2	2	13
15	3	4	4	3	2	16
16	3	3	3	1	2	12
17	2	2	2	2	2	10
18	3	3	3	2	3	14
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	2	2	2	12
21	3	3	4	2	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	3	3	3	17
24	4	4	3	3	4	18
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	3	3	18
28	3	3	4	3	3	16
29	4	4	4	3	4	19
30	3	3	2	2	3	13

Lanjutan Lampiran 4

NO	CUSTOMER SATISFACTION									
	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	butot_z
1	2	4	1	2	2	3	4	1	4	21
2	3	4	3	2	4	1	3	3	2	22
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	24
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	29
9	4	4	2	3	3	3	3	3	3	24
10	3	2	2	2	3	3	3	2	2	19
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	3	3	3	3	3	2	2	2	21
15	4	3	3	3	3	3	3	3	2	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	3	3	3	3	4	2	3	3	24
21	4	3	3	2	3	3	2	3	3	22
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	3	3	3	3	3	3	26
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	3	3	4	4	4	4	4	3	29
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	25
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Lanjutan Lampiran 4

NO	CUSTOMER LOYALTY						
	p24	p25	p26	p27	p28	p29	butot_y
1	3	3	3	3	3	4	19
2	3	3	3	2	4	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	2	2	16
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	3	3	3	4	21
9	4	4	3	3	3	4	21
10	2	3	3	3	3	3	17
11	3	3	3	3	3	3	18
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	3	4	3	3	3	20
15	4	3	3	3	3	3	19
16	3	3	4	3	3	3	19
17	2	2	2	2	2	2	12
18	3	2	2	3	3	3	16
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	3	3	3	3	3	18
21	2	4	3	2	4	3	18
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	3	4	3	3	21
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	3	3	3	4	4	20
28	3	3	3	3	3	3	18
29	4	3	2	4	4	4	21
30	3	2	3	3	3	3	17

Lampiran 5. Tabulasi Data 145 Responden

N C	SENSE									RELATE					CUSTOMER SATISFACTION									CUSTOME R LOYALTY									B U T O T	s u m x	s u m - x	s u m - z	s u m - y
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 0	p 1	p 2	p 3	p 4	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 0	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	2	4	1	2	2	3	4	1	4	3	4	2	3	4	4	9	3	1	2	2			
2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	4	3	2	4	1	3	3	2	3	3	3	2	4	3	7	2	1	2	1			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1			
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1			
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	8	2	1	2	1			
6	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	3	1	2	1			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	2			
8	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	0	3	1	3	2		
9	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	9	2	1	2	2			
10	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	7	2	1	2	1				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1			
12	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	2				
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1				
14	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	8	2	1	2	2			
15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	9	3	1	2	1			
																														2	0	6	7	9			

3																								8	8	5	7	8							
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	8	2	1	2	1	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	7	5	6	6	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	3	1	3	2	
5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	1	
3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1
6	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	2	7	8
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	1	3	2	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	6	3	0	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1
8	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	6	2	1	2	1	
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	8	2	2	0	4	
9	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	7	7	5	7	8	
4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1	
0	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	7	5	7	8	
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	8	2	1	2	1	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	6	4	6	6	
4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	8	2	1	2	1	
2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	7	3	8	6	
4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	9	3	1	2	2	
3	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	0	4	9	1	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	2	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	6	3	4	
4	3	4	3	3	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	1	2	4	1	1	3	2	4	3	7	2	1	2	1	
5	3	4	3	3	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	1	2	4	1	1	3	2	4	3	4	4	0	6	4	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	9	2	1	2	2	
6	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	6	9	5	9	3	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	9	3	1	3	1	
7	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	6	1	5	2	8	
4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	9	2	1	2	1	
8	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	1	8	6	8	9	
4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	9	2	1	2	1	
9	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	1	8	6	8	9	
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	2	
0	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	0	6	2	
5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	9	2	1	2	2	
1	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	9	7	6	0	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	9	2	1	2	2	

71	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	0	3	1	3	2
72	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	0	3	1	3	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1	
75	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	6	2	1	2	1
76	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	2	1	2	1	
77	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	8	2	1	2	1		
78	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	8	2	1	2	1		
79	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	9	3	1	2	2			
80	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0	3	1	3	2	
81	3	4	3	3	2	2	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	3	4	1	2	4	1	1	3	2	4	3	7	2	1	2	1			
82	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	9	2	1	2	2			
83	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3	9	3	1	3	1			
84	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	9	2	1	2	1			
85	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	9	2	1	2	1			
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	3	2			
87	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	9	2	1	2	2			
88	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	9	2	1	2	2				
89	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	9	2	1	2	1				
																														0	9	4	8	9			

90	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	88	29	15	27	17
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	13	20	34	
92	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	83	25	12	28	
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	2	4	1	2	2	3	4	1	4	3	4	2	3	4	91	35	13	20	
94	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	3	4	3	2	4	1	3	3	2	3	3	2	4	74	21	10	25	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	87	27	15	27	
96	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	26	15	27	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	86	28	15	27	
98	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	31	15	27	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	13	20	34	
00	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	54	03	83	31	
01	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	92	29	48	81	
02	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	72	21	12	27	
03	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	27	15	27	
04	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	13	20	34	
05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	27	66	88	
10	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	83	26	34	20	

Lampiran 6. Pernyataan Responden Tertinggi dan Terendah

No	Variabel	Pernyataan	Nilai Tertinggi
	<i>Sense</i>	Aroma di dalam toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat membuat saya tertarik untuk berbelanja	501
	<i>Relate</i>	Pelayanan yang di berikan dari toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat sangat baik	468
	<i>Customer Satisfaction</i>	Saya merasa puas dengan Aroma saat di dalam toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat	485
	<i>Customer Loyalty</i>	Saya bersedia melakukan pembelian secara berulang-ulang pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat	468

No	Variabel	Pernyataan	Nilai Terendah
	<i>Sense</i>	Saya merasa nyaman denga alunan musik yang di mainkan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat	425
	<i>Relate</i>	Saya selalu menceritakan pengalaman saya kepada orang lain pada saat berbelanja di toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat	414
	<i>Customer Satisfaction</i>	Saya merasa puas denga alunan musik yang di mainkan pada toko roti BreadTalk Ciputra Mall, Jakarta Barat	442
	<i>Customer Loyalty</i>	Saya sangat senang menceritakan keunggulan produk dari toko roti BreadTalk Ciputra Mall ,Jakarta Barat	456

Lampiran 7. HASIL UJI VALIDITAS**Correlations**

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	BT_X1
p1	Pearson Correlation	1	.664**	.377*	.348	.512**	.700**	.295	.644**	.619**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.040	.059	.004	.000	.113	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.664**	1	.544**	.377*	.565**	.657**	.445*	.557**	.590**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.040	.001	.000	.014	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.377*	.544**	1	.465**	.242	.541**	.242	.337	.469**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.040	.002		.010	.198	.002	.198	.069	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.348	.377*	.465**	1	.342	.537**	.552**	.172	.519**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.059	.040	.010		.064	.002	.002	.363	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.512**	.565**	.242	.342	1	.585**	.626**	.572**	.646**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.198	.064		.001	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.700**	.657**	.541**	.537**	.585**	1	.520**	.693**	.753**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.002	.001		.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.295	.445*	.242	.552**	.626**	.520**	1	.513**	.591**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.113	.014	.198	.002	.000	.003		.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.644**	.557**	.337	.172	.572**	.693**	.513**	1	.551**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.069	.363	.001	.000	.004		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

p9	Pearson Correlation	.619**	.590**	.469**	.519**	.646**	.753**	.591**	.551**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.009	.003	.000	.000	.001	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
BT_X1	Pearson Correlation	.750**	.795**	.610**	.626**	.769**	.879**	.724**	.750**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		p10	p11	p12	p13	p14	BT_X2
p10	Pearson Correlation	1	.683**	.348	.575**	.493**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.060	.001	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p11	Pearson Correlation	.683**	1	.533**	.436*	.344	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.016	.063	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p12	Pearson Correlation	.348	.533**	1	.618**	.526**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.060	.002		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p13	Pearson Correlation	.575**	.436*	.618**	1	.683**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.001	.016	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
p14	Pearson Correlation	.493**	.344	.526**	.683**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.006	.063	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
BT_X2	Pearson Correlation	.775**	.760**	.780**	.848**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations

		p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	BT_Z
p15	Pearson Correlation	1	.549**	.685**	.658**	.683**	.577**	.391*	.751**	.366*	.712**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.001	.032	.000	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p16	Pearson Correlation	.549**	1	.538**	.575**	.583**	.330	.697**	.544**	.655**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.001	.001	.075	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p17	Pearson Correlation	.685**	.538**	1	.804**	.765**	.512**	.465**	.853**	.474**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.004	.010	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p18	Pearson Correlation	.658**	.575**	.804**	1	.733**	.761**	.715**	.848**	.647**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p19	Pearson Correlation	.683**	.583**	.765**	.733**	1	.502**	.621**	.833**	.479**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.005	.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p20	Pearson Correlation	.577**	.330	.512**	.761**	.502**	1	.524**	.574**	.690**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.001	.075	.004	.000	.005		.003	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p21	Pearson Correlation	.391*	.697**	.465**	.715**	.621**	.524**	1	.593**	.715**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.010	.000	.000	.003		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p22	Pearson Correlation	.751**	.544**	.853**	.848**	.833**	.574**	.593**	1	.466**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.001		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

p23	Pearson Correlation	.366*	.655**	.474**	.647**	.479**	.690**	.715**	.466**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.008	.000	.007	.000	.000	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
BT_Z	Pearson Correlation	.712**	.741**	.832**	.932**	.838**	.751**	.807**	.877**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		p24	p25	p26	p27	p28	p29	BT_Y
p24	Pearson Correlation	1	.584**	.492**	.760**	.418*	.649**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.001	.006	.000	.022	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p25	Pearson Correlation	.584**	1	.636**	.543**	.579**	.638**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.002	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p26	Pearson Correlation	.492**	.636**	1	.508**	.466**	.440*	.734**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.004	.009	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p27	Pearson Correlation	.760**	.543**	.508**	1	.466**	.635**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004		.009	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p28	Pearson Correlation	.418*	.579**	.466**	.466**	1	.754**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.022	.001	.009	.009		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p29	Pearson Correlation	.649**	.638**	.440*	.635**	.754**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

BT_Y	Pearson Correlation	.818**	.829**	.734**	.814**	.760**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.971	29

Lampiran 9. Analisis Jalur Tahap 1 Hasil Uji t Sense dan Relate terhadap Customer Satisfaction

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.080	1.292		3.157	.002
	Sense	.627	.069	.617	9.060	.000
	Relate	.420	.100	.285	4.187	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

(Sumber: Hasil Output Statistik SPSS 25, 2020)

Nilai Koefisien Determinasi Sense dan Relate terhadap Customer Satisfaction

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.856 ^a	.734	.730	2.24466	2.153

a. Predictors: (Constant), Relate, Sense

b. Dependent Variable: Satisfaction

(Sumber: Hasil Output Statistik SPSS 25, 2020)

Lampiran 10. Analisis Jalur Tahap 2
Hasil Uji t Sense, Relate dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.826	.928	3.045	.003	
	Sense	.215	.060	.314	3.557	.001
	Relate	.360	.074	.364	4.875	.000
	Satisfaction	.158	.058	.236	2.719	.007
a. Dependent Variable: Loyalty						

(Sumber: Hasil Output Statistik SPSS 25, 2020)

Nilai Koefisien Determinasi Sense, Relate dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.847 ^a	.718	.712	1.55803	1.906
a. Predictors: (Constant), Satisfaction, Relate, Sense					
b. Dependent Variable: Loyalty					

(Sumber: Hasil Output Statistik SPSS 25, 2020)