

## Lampiran 1

### KUESIONER PRA SURVEY

Perkenalkan Saya Rubin Marmora Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen Universitas Esa Unggul, yang ingin melakukan pra survei untuk memenuhi tugas akhir. Saya berterima kasih atas partisipan anda untuk meluangkan waktu dalam mengisi daftar pra survei ini, dengan tujuan untuk sebagai data penelitian saya mengenai penelitian tentang "Pengaruh Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen UNIQLO". saya mohon ketersediaan untuk responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya pada Pra Survei ini. Akhir kata dari saya sampaikan untuk partisipan atas kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

1. Apakah tampilan produk yang dimiliki UNIQLO cukup baik ?
  - A. Kurang baik
  - B. BaikAlasan :
2. Apakah anda merasa bangga Ketika memiliki produk UNIQLO?
  - A. Kurang bangga
  - B. BanggaAlasan :
3. Apakah anda puas dengan produk UNIQLO?
  - A. Tidak puas
  - B. PuasAlasan :
4. Berapa kali anda datang ke UNIQLO?
  - A. Kurang 2 kali
  - B. Lebih 2 kaliAlasan :

**Lampiran 2**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**Pengaruh Nilai Utilitarian Dan Nilai Hedonik Terhadap**  
**Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen**  
**UNIQLO**

**Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rubin Marmora

NIM : 20170101023

Progam Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi ini, saya ingin membuat suatu kuesioner penelitian ini ditujukan untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada konsumen UNIQLO. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah nilai utilitarian, nilai hedonik, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. maka dengan ini saya mengharapkan bantuan pada anda untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penelitian secara objektif. Data yang anda isikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya.

Atas ketersediannya dan partisipasinya saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya



Rubin Marmora

## LEMBAR KUESIONER

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen yang berfokus pada bidang Pemasaran. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyusun skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul. Penelitian ini merupakan survei mengenai **“Pengaruh Nilai Utilitarian Dan Nilai Hedonik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen UNIQLO”**. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu sedikit guna mengisi kuesioner ini.

Nama : Rubin Marmora

NIM : 20170101023

Atas Kerjasama dan kesediaannya dalam berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya ucapkan terima kasih.

### Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban menurut anda yang tepat pada pertanyaan atau pernyataan berikut ini dengan memberi tanda silang (X) sesuai dengan kondisi saudara/I :

#### (Karakteristik Responden)

Nama Responden :

1. Usia
  - a. 16-20 tahun
  - b. 21-25 tahun
  - c. 26-30 tahun
  - d. >30 tahun
2. Pendidikan terakhir anda?
  - a. SMA/Sederajat

- b. S1
  - c. S2
  - d. Lainnya
3. Apakah pekerjaan anda saat ini?
- a. Mahasiswa/Pelajar
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wirausaha
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lainnya
4. Penghasilan per bulan?
- a. < Rp 5.000.000
  - b. Rp 6.000.000 – Rp 7.000.000
  - c. Rp 8.000.000 – Rp 9.000.000
  - d. Rp 10.000.000 >
5. Seberapa sering anda membeli produk UNIQLO?
- a. < 2 kali selama 6 bulan
  - b. > 2 kali selama 6 bulan

#### **Petunjuk Pengisian Selanjutnya**

Isilah pernyataan di bawah ini dengan pengalaman responden mengenai produk UNIQLO dan Berikan tanda centang (√) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Terdapat 4 (empat) alternatif pengisian jawaban yaitu:

- 1. STS = Sangat Tidak Setuju.
- 2. TS = Tidak Setuju.
- 3. S = Setuju.
- 4. SS = Sangat Setuju.

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Nilai Utilitarian</b>					
1	Saya memanfaatkan waktu pada saat berbelanja di UNIQLO yang dapat menghabiskan waktu melihat tampilan produk UNIQLO.				
2	Saya merasa hemat pada saat berbelanja di UNIQLO karena berkualitas tinggi.				
3	Saya merasa bahan produk pada UNIQLO sangat baik dan tahan lama.				
4	Saya merasa senang ketika membeli produk UNIQLO yang sesuai dengan keinginan.				
5	Saat berbelanja, penting bagi saya untuk menyelesaikan berbelanja di UNIQLO yang telah direncanakan.				
6	Saya menemukan produk UNIQLO yang saya cari pada saat berbelanja di mall.				
<b>Nilai Hedonik</b>					
7	Saya merasa semangat pada saat berbelanja produk UNIQLO.				
8	Berbelanja di UNIQLO merupakan pengalaman baru saya.				
9	saya berbelanja di UNIQLO dengan teman agar lebih baik dalam bersosialisasi.				
10	Saya senang mencari teman yang sering berbelanja di UNIQLO.				
11	Saat berbelanja di UNIQLO dapat mengubah mood saya.				
12	Berbelanja di UNIQLO dapat menghilangkan stress saya.				
13	Saya senang berbelanja di UNIQLO untuk mendapatkan produk istimewa bagi seseorang.				

14	Saya merasa senang mencari fesyen baru yang tersedia di UNIQLO.				
15	Produk UNIQLO sangat cocok dijadikan untuk hadiah ulang tahun.				
16	Saya menyukai banyak model fesyen di UNIQLO.				
17	Saya merasa senang membelikan produk UNIQLO untuk keluarga.				
18	Saya membeli produk UNIQLO karena sedang trend saat ini.				
19	Saya senang dapat mencari tawaran harga.				
<b><i>Kepuasan Konsumen</i></b>					
20	Saya merasa puas dengan fesyen UNIQLO yang ditawarkan.				
21	Saya merasa puas dengan kelengkapan yang sesuai dengan keinginan saya.				
22	Saya merasa puas dengan penampilan dari fesyen UNIQLO.				
23	Saya merasa puas dengan warna dari fesyen UNIQLO.				
24	Saya merasa puas yang sesuai dengan ekspektasi fesyen UNIQLO yang saya harapkan.				
<b><i>Loyalitas Pelanggan</i></b>					
25	Saya akan tetap membeli produk UNIQLO.				
26	Saya tidak berminat membeli produk lain.				
27	Saya merekomendasikan keunggulan produk UNIQLO kepada orang lain.				
28	Saya mengajak orang lain untuk membeli produk UNIQLO.				



No	Kepuasan Konsumen (Z)					Total KK	No	Loyalitas Pelanggan (Y)					Total LP
1	3	3	4	4	3	17	1	3	3	4	4	14	
2	4	3	3	3	3	16	2	4	3	3	3	13	
3	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	4	15	
4	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	14	
5	4	4	4	4	4	20	5	3	2	3	3	11	
6	3	4	4	4	4	19	6	4	2	4	4	14	
7	4	4	4	4	4	20	7	4	2	4	4	14	
8	3	4	3	4	4	18	8	2	2	3	3	10	
9	4	3	4	3	4	18	9	4	4	4	4	16	
10	4	4	4	4	4	20	10	4	3	3	3	13	
11	3	2	2	2	2	11	11	2	2	3	2	9	
12	2	3	4	3	2	14	12	3	4	2	3	12	
13	3	4	4	3	3	17	13	4	4	3	4	15	
14	3	2	4	4	3	16	14	3	2	2	3	10	
15	3	3	3	3	3	15	15	3	3	3	3	12	
16	4	4	3	3	4	18	16	4	4	4	4	16	
17	4	4	4	4	4	20	17	4	4	4	4	16	
18	3	3	3	4	4	17	18	4	2	3	3	12	
19	3	3	3	3	3	15	19	3	2	3	3	11	
20	4	3	2	4	3	16	20	4	2	4	4	14	
21	4	4	3	4	3	18	21	4	4	4	3	15	
22	4	4	4	4	4	20	22	4	4	4	4	16	
23	4	4	4	4	4	20	23	4	4	4	4	16	
24	3	3	3	3	3	15	24	3	3	3	3	12	
25	4	3	4	4	4	19	25	4	4	4	4	16	
26	3	4	4	4	4	19	26	3	3	3	4	13	
27	3	3	3	4	4	17	27	3	4	4	3	14	
28	3	4	4	4	4	19	28	3	2	4	4	13	
29	4	4	4	3	3	18	29	4	4	3	3	14	
30	4	4	4	4	4	20	30	4	4	3	4	15	



## Lampiran 4 Hasil Uji Validitas 30 Responden

Nilai Utilitarian

### Correlations

		NU.01	NU.02	NU.03	NU.04	NU.05	NU.06	TOTAL.NU
NU.01	Pearson Correlation	1	.154	.493**	-.136	.146	.343	.535**
	Sig. (2-tailed)		.416	.006	.472	.440	.064	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
NU.02	Pearson Correlation	.154	1	.198	.344	.506**	.571**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.416		.295	.063	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NU.03	Pearson Correlation	.493**	.198	1	.450*	.558**	.309	.723**
	Sig. (2-tailed)	.006	.295		.013	.001	.096	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NU.04	Pearson Correlation	-.136	.344	.450*	1	.560**	.404*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.472	.063	.013		.001	.027	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NU.05	Pearson Correlation	.146	.506**	.558**	.560**	1	.659**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.440	.004	.001	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
NU.06	Pearson Correlation	.343	.571**	.309	.404*	.659**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.064	.001	.096	.027	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.NU	Pearson Correlation	.535**	.652**	.723**	.603**	.811**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.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).

Nilai Hedonik

		Correlations													TOTAL.
		NH.01	NH.02	NH.03	NH.04	NH.05	NH.06	NH.07	NH.08	NH.09	NH.10	NH.11	NH.12	NH.13	NH
NH.01	Pearson Correlation	1	.304	.425*	.284	.428*	.420*	.451*	.554**	.449*	.586**	.358	.500**	.210	.681**
	Sig. (2-tailed)		.103	.019	.128	.018	.021	.012	.001	.013	.001	.052	.005	.266	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.02	Pearson Correlation	.304	1	.293	.248	.206	.302	.370*	.338	.310	.197	.280	.567**	.246	.544**
	Sig. (2-tailed)	.103		.116	.187	.274	.105	.044	.068	.096	.296	.133	.001	.191	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.03	Pearson Correlation	.425*	.293	1	.271	.646**	.330	.632**	.429*	.347	.430*	.621**	.393*	.332	.699**
	Sig. (2-tailed)	.019	.116		.148	.000	.075	.000	.018	.060	.018	.000	.032	.073	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.04	Pearson Correlation	.284	.248	.271	1	.435*	.620**	.404*	.242	.230	.235	.390*	.760**	.038	.588**
	Sig. (2-tailed)	.128	.187	.148		.016	.000	.027	.197	.221	.211	.033	.000	.842	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.05	Pearson Correlation	.428*	.206	.646**	.435*	1	.451*	.626**	.368*	.215	.630**	.566**	.614**	.045	.707**
	Sig. (2-tailed)	.018	.274	.000	.016		.012	.000	.045	.253	.000	.001	.000	.813	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

NH.06	Pearson Correlation	.420*	.302	.330	.620**	.451*	1	.348	.528**	.212	.487**	.475**	.610**	.046	.658**
	Sig. (2-tailed)	.021	.105	.075	.000	.012		.059	.003	.260	.006	.008	.000	.808	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.07	Pearson Correlation	.451*	.370*	.632**	.404*	.626**	.348	1	.517**	.362*	.583**	.493**	.626**	.330	.768**
	Sig. (2-tailed)	.012	.044	.000	.027	.000	.059		.003	.049	.001	.006	.000	.075	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.08	Pearson Correlation	.554**	.338	.429*	.242	.368*	.528**	.517**	1	.584**	.752**	.528**	.444*	.354	.751**
	Sig. (2-tailed)	.001	.068	.018	.197	.045	.003	.003		.001	.000	.003	.014	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.09	Pearson Correlation	.449*	.310	.347	.230	.215	.212	.362*	.584**	1	.623**	.421*	.482**	.428*	.647**
	Sig. (2-tailed)	.013	.096	.060	.221	.253	.260	.049	.001		.000	.021	.007	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.10	Pearson Correlation	.586**	.197	.430*	.235	.630**	.487**	.583**	.752**	.623**	1	.542**	.565**	.341	.788**
	Sig. (2-tailed)	.001	.296	.018	.211	.000	.006	.001	.000	.000		.002	.001	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.11	Pearson Correlation	.358	.280	.621**	.390*	.566**	.475**	.493**	.528**	.421*	.542**	1	.475**	.371*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.052	.133	.000	.033	.001	.008	.006	.003	.021	.002		.008	.044	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

NH.12	Pearson Correlation	.500**	.567**	.393*	.760**	.614**	.610**	.626**	.444*	.482**	.565**	.475**	1	.135	.822**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.032	.000	.000	.000	.000	.014	.007	.001	.008		.476	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
NH.13	Pearson Correlation	.210	.246	.332	.038	.045	.046	.330	.354	.428*	.341	.371*	.135	1	.426*
	Sig. (2-tailed)	.266	.191	.073	.842	.813	.808	.075	.055	.018	.065	.044	.476		.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL .NH	Pearson Correlation	.681**	.544**	.699**	.588**	.707**	.658**	.768**	.751**	.647**	.788**	.727**	.822**	.426*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.019	
	N	30	30	30	30	30	30	30	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).															

Kepuasan Konsumen

Correlations							
		KK.01	KK.02	KK.03	KK.04	KK.05	TOTAL.K K
KK.01	Pearson Correlation	1	.383*	.096	.219	.435*	.588**
	Sig. (2-tailed)		.037	.614	.244	.016	.001
	N	30	30	30	30	30	30
KK.02	Pearson Correlation	.383*	1	.391*	.337	.610**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.037		.032	.068	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK.03	Pearson Correlation	.096	.391*	1	.434*	.348	.646**
	Sig. (2-tailed)	.614	.032		.017	.059	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK.04	Pearson Correlation	.219	.337	.434*	1	.573**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.244	.068	.017		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK.05	Pearson Correlation	.435*	.610**	.348	.573**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.059	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL.KK	Pearson Correlation	.588**	.773**	.646**	.712**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Loyalitas Pelanggan

Correlations						
		LP.01	LP.02	LP.03	LP.04	TOTAL.LP
LP.01	Pearson Correlation	1	.426*	.401*	.526**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.019	.028	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
LP.02	Pearson Correlation	.426*	1	.158	.335	.730**
	Sig. (2-tailed)	.019		.405	.070	.000
	N	30	30	30	30	30
LP.03	Pearson Correlation	.401*	.158	1	.539**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.028	.405		.002	.000
	N	30	30	30	30	30

<b>LP.04</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.526**</b>	<b>.335</b>	<b>.539**</b>	<b>1</b>	<b>.770**</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.003</b>	<b>.070</b>	<b>.002</b>		<b>.000</b>
	<b>N</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL.LP</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>.782**</b>	<b>.730**</b>	<b>.660**</b>	<b>.770**</b>	<b>1</b>
	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	
	<b>N</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</b>						
<b>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</b>						

## Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas 30 Responden

Nilai Utilitarian

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>.762</b>	<b>6</b>

Nilai Hedonik

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>.899</b>	<b>13</b>

Kepuasan Konsumen

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>.758</b>	<b>5</b>

Loyalitas Pelanggan

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>.693</b>	<b>4</b>

Lampiran 6 Tabulasi 140 Responden

No	Nilai Utilitarian (X1)						Total NU	Total Rata"	No	Nilai Hedonik (X2)												Total NH	Total Rata"	
1	4	4	3	3	4	4	22	3.7	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	48	3.7
2	4	4	4	3	1	4	20	3.3	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	2	1	4	4	35	2.7
3	2	4	4	4	1	2	17	2.8	3	2	4	3	1	1	2	3	3	4	3	4	3	3	36	2.8
4	1	1	1	1	2	1	7	1.2	4	1	4	4	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	25	1.9
5	4	4	3	4	4	3	22	3.7	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	47	3.6
6	3	3	4	4	3	3	20	3.3	6	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	45	3.5
7	4	4	4	4	4	4	24	4.0	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
8	4	4	4	4	4	4	24	4.0	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
9	3	3	4	4	3	3	20	3.3	9	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	44	3.4
10	2	1	4	4	2	2	15	2.5	10	2	4	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	3	35	2.7
11	4	4	3	4	3	4	22	3.7	11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49	3.8
12	4	4	3	4	4	4	23	3.8	12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	49	3.8
13	3	3	4	4	4	4	22	3.7	13	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	49	3.8
14	4	3	3	4	4	4	22	3.7	14	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
15	2	2	2	2	1	2	11	1.8	15	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	34	2.6
16	2	2	3	3	3	3	16	2.7	16	2	3	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	31	2.4
17	2	3	4	3	2	2	16	2.7	17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	46	3.5
18	3	3	4	3	4	3	20	3.3	18	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	48	3.7
19	4	3	4	4	3	4	22	3.7	19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	49	3.8
20	2	4	4	4	3	2	19	3.2	20	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	38	2.9
21	2	2	3	3	2	2	14	2.3	21	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	29	2.2



22	3	3	3	3	3	3	18	3.0	22	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	48	3.7
23	2	2	2	2	2	2	12	2.0	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2.0
24	3	3	4	4	3	3	20	3.3	24	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	37	2.8
25	3	3	4	3	3	2	18	3.0	25	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	38	2.9
26	2	3	4	3	3	3	18	3.0	26	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	44	3.4
27	3	3	4	4	4	4	22	3.7	27	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	49	3.8
28	2	2	4	4	2	2	16	2.7	28	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	32	2.5
29	4	4	3	3	3	4	21	3.5	29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48	3.7
30	3	4	4	4	4	4	23	3.8	30	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	49	3.8
31	3	3	3	4	3	4	20	3.3	31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	47	3.6
32	2	2	3	2	2	2	13	2.2	32	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	32	2.5
33	3	4	4	4	3	4	22	3.7	33	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	45	3.5
34	4	4	4	4	2	3	21	3.5	34	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	45	3.5
35	3	3	3	4	4	4	21	3.5	35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	48	3.7
36	4	4	4	3	4	4	23	3.8	36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	3.8
37	1	1	1	2	2	1	8	1.3	37	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	1	4	25	1.9
38	3	4	4	3	3	3	20	3.3	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49	3.8
39	4	4	4	3	4	3	22	3.7	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
40	4	4	4	3	4	4	23	3.8	40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
41	2	2	3	2	2	2	13	2.2	41	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	4	35	2.7
42	3	3	4	4	4	4	22	3.7	42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
43	3	4	4	4	3	3	21	3.5	43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	3.5
44	4	4	4	4	4	4	24	4.0	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
45	3	3	3	3	3	3	18	3.0	45	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	42	3.2
46	4	4	4	4	4	4	24	4.0	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0

47	4	4	3	3	4	4	22	3.7	47	4	3	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	43	3.3
48	4	4	4	4	4	4	24	4.0	48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	3.5
49	2	3	4	3	2	2	16	2.7	49	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	38	2.9
50	4	4	4	4	4	4	24	4.0	50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	47	3.6
51	3	4	4	3	2	2	18	3.0	51	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46	3.5
52	4	4	4	4	4	3	23	3.8	52	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	49	3.8
53	3	4	4	4	4	4	23	3.8	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44	3.4
54	4	4	4	4	4	4	24	4.0	54	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
55	3	3	3	3	3	3	18	3.0	55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
56	3	3	3	3	3	3	18	3.0	56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
57	3	4	4	3	3	3	20	3.3	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
58	3	3	3	3	3	3	18	3.0	58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3.1
59	3	3	3	3	3	3	18	3.0	59	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3.1
60	4	4	4	3	3	3	21	3.5	60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3.1
61	3	4	4	3	3	3	20	3.3	61	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	43	3.3
62	3	3	4	3	3	3	19	3.2	62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3.2
63	3	4	4	3	3	3	20	3.3	63	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41	3.2
64	3	3	4	3	3	3	19	3.2	64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
65	3	3	3	4	3	3	19	3.2	65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2.9
66	3	3	4	3	2	3	18	3.0	66	3	3	3	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	35	2.7
67	3	3	3	3	3	3	18	3.0	67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
68	3	3	4	3	3	3	19	3.2	68	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	3.2
69	3	3	3	3	3	3	18	3.0	69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	43	3.3
70	3	3	4	3	1	3	17	2.8	70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	41	3.2
71	3	4	4	4	2	3	20	3.3	71	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	43	3.3

72	3	4	4	4	4	4	23	3.8	72	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3.6
73	2	4	4	4	3	3	20	3.3	73	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	43	3.3
74	3	3	3	3	3	3	18	3.0	74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40	3.1
75	4	3	4	3	3	3	20	3.3	75	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3.7
76	3	3	3	3	3	3	18	3.0	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3.0
77	3	4	4	3	3	3	20	3.3	77	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41	3.2
78	2	3	3	2	2	2	14	2.3	78	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	36	2.8
79	4	4	4	4	4	4	24	4.0	79	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	44	3.4
80	4	4	4	4	4	4	24	4.0	80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
81	4	4	4	4	4	3	23	3.8	81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
82	4	4	4	4	3	3	22	3.7	82	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	45	3.5
83	4	4	4	4	3	3	22	3.7	83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	42	3.2	
84	3	3	3	3	3	3	18	3.0	84	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	45	3.5
85	4	4	4	4	3	3	22	3.7	85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
86	3	3	3	3	3	3	18	3.0	86	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	39	3.0
87	4	4	4	4	4	4	24	4.0	87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
88	4	3	3	4	3	3	20	3.3	88	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3.7
89	4	4	4	4	2	3	21	3.5	89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	49	3.8
90	4	4	4	4	3	3	22	3.7	90	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	43	3.3
91	3	3	3	3	2	3	17	2.8	91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40	3.1
92	3	3	3	3	3	3	18	3.0	92	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	41	3.2
93	3	3	3	3	3	3	18	3.0	93	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	44	3.4
94	3	4	4	4	3	3	21	3.5	94	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3.7
95	4	4	4	3	2	3	20	3.3	95	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46	3.5
96	3	4	4	4	3	3	21	3.5	96	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	42	3.2

97	4	3	4	4	2	4	21	3.5	97	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	44	3.4
98	1	3	4	3	2	3	16	2.7	98	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	42	3.2
99	2	3	3	3	1	1	13	2.2	99	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	33	2.5
100	3	3	3	3	3	3	18	3.0	100	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	43	3.3
101	4	4	4	3	3	3	21	3.5	101	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3.3
102	4	4	4	3	3	4	22	3.7	102	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	42	3.2
103	3	4	4	4	3	4	22	3.7	103	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	48	3.7
104	4	4	4	4	4	4	24	4.0	104	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
105	3	3	4	4	3	3	20	3.3	105	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46	3.5
106	4	4	4	4	4	3	23	3.8	106	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	46	3.5
107	3	3	3	3	3	3	18	3.0	107	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	43	3.3
108	3	3	3	3	3	3	18	3.0	108	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	46	3.5
109	4	4	4	3	3	3	21	3.5	109	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	47	3.6
110	3	3	3	3	3	3	18	3.0	110	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	42	3.2
111	3	3	4	4	4	4	22	3.7	111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	3.8
112	3	4	3	3	4	4	21	3.5	112	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41	3.2
113	3	3	3	3	3	3	18	3.0	113	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	44	3.4
114	4	3	4	4	3	3	21	3.5	114	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	44	3.4
115	4	3	4	3	3	3	20	3.3	115	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	40	3.1
116	3	4	4	4	4	3	22	3.7	116	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43	3.3
117	4	4	4	4	4	4	24	4.0	117	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
118	3	3	3	4	4	4	21	3.5	118	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	42	3.2
119	4	3	4	3	4	3	21	3.5	119	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	46	3.5
120	4	3	4	3	4	3	21	3.5	120	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	44	3.4
121	1	3	3	4	3	2	16	2.7	121	3	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	33	2.5

122	4	3	3	2	2	2	16	2.7	122	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	2	28	2.2
123	3	4	3	4	4	3	21	3.5	123	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	46	3.5
124	3	3	3	3	3	3	18	3.0	124	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	41	3.2
125	3	3	4	4	4	3	21	3.5	125	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	44	3.4
126	4	3	4	4	4	4	23	3.8	126	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	47	3.6
127	4	4	4	4	4	4	24	4.0	127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
128	3	3	4	3	4	3	20	3.3	128	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	32	2.5
129	2	3	3	4	3	3	18	3.0	129	2	3	2	1	2	2	2	3	4	3	3	2	4	33	2.5
130	3	3	4	4	4	3	21	3.5	130	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	44	3.4
131	3	4	3	3	4	4	21	3.5	131	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	47	3.6
132	4	4	4	4	4	4	24	4.0	132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
133	4	4	4	4	4	4	24	4.0	133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
134	3	4	4	4	4	3	22	3.7	134	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	40	3.1
135	4	4	4	4	4	4	24	4.0	135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4.0
136	3	3	3	3	3	3	18	3.0	136	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3.2
137	3	4	4	4	4	4	23	3.8	137	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49	3.8
138	4	3	4	4	4	3	22	3.7	138	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	44	3.4
139	4	3	3	3	3	3	19	3.2	139	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	46	3.5
140	4	4	4	4	4	4	24	4.0	140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	3.9
	449	472	503	481	440	443	2788	464.7		460	468	474	437	436	437	476	476	498	469	490	471	481	6073	467.2

No	Kepuasan Konsumen (Z)					Total KK	Total Rata"	No	Loyalitas Pelanggan (Y)				Total LP	Total Rata"
1	4	4	4	4	4	20	4.0	1	4	4	4	4	16	4.0

2	2	1	3	3	4	13	2.6	2	2	2	3	3	10	2.5
3	2	2	2	3	3	12	2.4	3	2	2	1	1	6	1.5
4	1	2	1	2	2	8	1.6	4	1	1	2	2	6	1.5
5	4	3	3	3	3	16	3.2	5	4	4	4	4	16	4.0
6	3	4	4	4	4	19	3.8	6	3	1	3	3	10	2.5
7	4	4	3	3	3	17	3.4	7	4	4	4	4	16	4.0
8	3	4	3	3	3	16	3.2	8	4	3	4	4	15	3.8
9	4	3	4	3	3	17	3.4	9	4	4	3	4	15	3.8
10	3	3	2	2	2	12	2.4	10	2	2	2	2	8	2.0
11	3	4	4	4	4	19	3.8	11	3	4	4	4	15	3.8
12	4	4	3	4	4	19	3.8	12	3	4	3	3	13	3.3
13	4	3	4	4	4	19	3.8	13	4	4	3	4	15	3.8
14	3	3	4	3	3	16	3.2	14	4	4	3	3	14	3.5
15	2	3	2	2	2	11	2.2	15	2	2	2	2	8	2.0
16	3	3	3	3	3	15	3.0	16	2	3	3	2	10	2.5
17	3	3	4	4	4	18	3.6	17	3	3	3	3	12	3.0
18	4	4	3	3	3	17	3.4	18	4	3	3	3	13	3.3
19	3	3	4	3	3	16	3.2	19	4	4	4	3	15	3.8
20	3	3	3	3	3	15	3.0	20	3	2	3	3	11	2.8
21	2	2	2	2	2	10	2.0	21	2	2	2	2	8	2.0
22	4	3	4	4	4	19	3.8	22	4	4	3	4	15	3.8
23	1	1	2	3	2	9	1.8	23	1	1	2	2	6	1.5
24	3	3	4	4	4	18	3.6	24	3	2	3	3	11	2.8
25	3	3	3	3	3	15	3.0	25	3	2	3	4	12	3.0
26	3	4	4	4	4	19	3.8	26	3	3	3	4	13	3.3
27	3	4	3	4	4	18	3.6	27	3	4	4	3	14	3.5



28	2	3	2	3	3	13	2.6	28	2	2	3	2	9	2.3
29	4	4	4	3	4	19	3.8	29	4	4	4	4	16	4.0
30	4	3	4	4	4	19	3.8	30	4	3	3	3	13	3.3
31	4	4	3	3	4	18	3.6	31	4	4	3	3	14	3.5
32	2	3	4	4	4	17	3.4	32	2	2	2	2	8	2.0
33	4	4	4	4	4	20	4.0	33	4	4	4	4	16	4.0
34	4	4	4	3	3	18	3.6	34	4	4	4	4	16	4.0
35	4	4	4	4	4	20	4.0	35	3	3	4	4	14	3.5
36	4	4	3	4	3	18	3.6	36	4	4	3	3	14	3.5
37	1	2	2	2	2	9	1.8	37	1	2	2	1	6	1.5
38	4	3	3	4	4	18	3.6	38	4	3	3	3	13	3.3
39	3	4	3	3	3	16	3.2	39	4	4	3	3	14	3.5
40	3	4	3	3	3	16	3.2	40	4	4	4	4	16	4.0
41	2	3	2	4	3	14	2.8	41	3	2	3	2	10	2.5
42	4	4	4	3	4	19	3.8	42	4	4	4	4	16	4.0
43	3	3	4	4	4	18	3.6	43	3	2	3	3	11	2.8
44	4	4	4	4	4	20	4.0	44	4	4	4	4	16	4.0
45	4	4	4	4	4	20	4.0	45	3	3	3	3	12	3.0
46	4	4	4	4	4	20	4.0	46	3	2	4	4	13	3.3
47	3	3	4	4	4	18	3.6	47	3	2	3	3	11	2.8
48	3	4	4	4	4	19	3.8	48	3	3	4	4	14	3.5
49	2	3	3	4	3	15	3.0	49	2	2	3	3	10	2.5
50	4	4	4	4	4	20	4.0	50	4	4	4	3	15	3.8
51	3	4	3	4	4	18	3.6	51	3	3	3	3	12	3.0
52	4	4	4	4	4	20	4.0	52	4	2	4	4	14	3.5
53	4	4	4	4	4	20	4.0	53	3	3	3	3	12	3.0



54	4	4	4	4	4	20	4.0	54	4	4	4	4	16	4.0
55	3	3	3	3	3	15	3.0	55	3	3	4	3	13	3.3
56	3	3	3	3	3	15	3.0	56	3	3	3	4	13	3.3
57	3	3	3	3	3	15	3.0	57	3	3	3	4	13	3.3
58	3	3	4	4	3	17	3.4	58	3	3	3	3	12	3.0
59	3	3	3	4	4	17	3.4	59	3	3	3	3	12	3.0
60	3	3	3	3	3	15	3.0	60	3	3	3	3	12	3.0
61	3	3	3	4	3	16	3.2	61	3	3	3	3	12	3.0
62	3	4	4	4	3	18	3.6	62	3	3	3	4	13	3.3
63	3	3	4	4	3	17	3.4	63	3	3	3	3	12	3.0
64	3	3	3	3	3	15	3.0	64	4	3	3	3	13	3.3
65	3	4	3	3	3	16	3.2	65	3	3	3	3	12	3.0
66	3	3	3	3	3	15	3.0	66	3	3	3	3	12	3.0
67	4	3	3	3	3	16	3.2	67	3	3	3	3	12	3.0
68	3	3	3	3	4	16	3.2	68	3	3	3	4	13	3.3
69	3	4	4	4	3	18	3.6	69	3	3	3	3	12	3.0
70	3	3	3	3	3	15	3.0	70	3	3	3	3	12	3.0
71	3	3	4	4	4	18	3.6	71	3	3	3	3	12	3.0
72	3	3	4	4	3	17	3.4	72	3	4	4	4	15	3.8
73	3	4	3	3	4	17	3.4	73	3	3	3	3	12	3.0
74	3	3	4	4	4	18	3.6	74	3	3	3	3	12	3.0
75	3	4	4	4	4	19	3.8	75	4	3	4	4	15	3.8
76	3	3	3	3	3	15	3.0	76	3	3	3	3	12	3.0
77	3	4	4	4	4	19	3.8	77	3	4	4	3	14	3.5
78	2	3	3	3	3	14	2.8	78	3	3	2	2	10	2.5
79	3	3	3	3	3	15	3.0	79	4	4	4	4	16	4.0





80	4	4	4	4	4	20	4.0	80	4	3	3	4	14	3.5
81	3	3	3	3	4	16	3.2	81	4	4	4	4	16	4.0
82	4	4	3	4	3	18	3.6	82	3	3	3	3	12	3.0
83	4	4	4	4	4	20	4.0	83	3	3	4	4	14	3.5
84	3	3	4	3	3	16	3.2	84	3	4	4	4	15	3.8
85	4	4	4	3	3	18	3.6	85	4	4	4	4	16	4.0
86	3	3	4	4	3	17	3.4	86	3	3	3	3	12	3.0
87	4	4	4	4	4	20	4.0	87	3	4	4	4	15	3.8
88	4	4	4	4	4	20	4.0	88	3	3	3	4	13	3.3
89	4	4	4	4	4	20	4.0	89	4	3	3	3	13	3.3
90	4	4	4	4	4	20	4.0	90	3	4	4	4	15	3.8
91	3	3	3	3	3	15	3.0	91	4	4	4	3	15	3.8
92	4	4	4	4	4	20	4.0	92	3	3	3	3	12	3.0
93	4	4	4	4	4	20	4.0	93	3	4	3	3	13	3.3
94	2	4	4	3	4	17	3.4	94	3	3	3	3	12	3.0
95	4	4	3	4	4	19	3.8	95	3	3	3	3	12	3.0
96	4	3	3	4	4	18	3.6	96	3	3	4	3	13	3.3
97	3	4	4	4	4	19	3.8	97	3	4	4	3	14	3.5
98	3	4	4	4	4	19	3.8	98	4	3	4	3	14	3.5
99	3	3	3	3	3	15	3.0	99	2	2	2	2	8	2.0
100	4	4	4	4	4	20	4.0	100	4	4	4	4	16	4.0
101	4	4	4	4	4	20	4.0	101	4	4	4	4	16	4.0
102	4	3	3	3	3	16	3.2	102	4	3	3	3	13	3.3
103	3	4	4	4	4	19	3.8	103	4	4	4	4	16	4.0
104	4	3	3	3	3	16	3.2	104	3	3	3	3	12	3.0
105	4	3	3	3	3	16	3.2	105	4	4	4	3	15	3.8



106	4	3	4	4	4	19	3.8	106	3	3	3	3	12	3.0
107	3	3	3	3	4	16	3.2	107	3	3	4	3	13	3.3
108	3	3	3	3	4	16	3.2	108	4	3	4	4	15	3.8
109	3	3	4	4	4	18	3.6	109	3	3	3	4	13	3.3
110	4	4	4	4	4	20	4.0	110	4	3	4	4	15	3.8
111	3	3	4	4	3	17	3.4	111	3	3	4	4	14	3.5
112	4	3	3	3	3	16	3.2	112	4	3	3	3	13	3.3
113	3	4	3	3	4	17	3.4	113	4	4	3	4	15	3.8
114	4	4	3	3	4	18	3.6	114	3	4	3	4	14	3.5
115	4	4	4	4	4	20	4.0	115	3	2	3	3	11	2.8
116	3	4	4	4	4	19	3.8	116	4	2	4	4	14	3.5
117	4	4	4	4	4	20	4.0	117	4	2	4	4	14	3.5
118	3	4	3	4	4	18	3.6	118	2	2	3	3	10	2.5
119	4	3	4	3	4	18	3.6	119	4	4	4	4	16	4.0
120	4	4	4	4	4	20	4.0	120	4	3	3	3	13	3.3
121	3	2	2	2	2	11	2.2	121	2	2	3	2	9	2.3
122	2	3	4	3	2	14	2.8	122	3	4	2	3	12	3.0
123	3	4	4	3	3	17	3.4	123	4	4	3	4	15	3.8
124	3	2	4	4	3	16	3.2	124	3	2	2	3	10	2.5
125	3	3	3	3	3	15	3.0	125	3	3	3	3	12	3.0
126	4	4	3	3	4	18	3.6	126	4	4	4	4	16	4.0
127	4	4	4	4	4	20	4.0	127	4	4	4	4	16	4.0
128	3	3	3	4	4	17	3.4	128	4	2	3	3	12	3.0
129	3	3	3	3	3	15	3.0	129	3	2	3	3	11	2.8
130	4	3	2	4	3	16	3.2	130	4	2	4	4	14	3.5
131	4	4	3	4	3	18	3.6	131	4	4	4	3	15	3.8



132	4	4	4	4	4	20	4.0	132	4	4	4	4	16	4.0
133	4	4	3	3	3	17	3.4	133	4	4	4	4	16	4.0
134	3	3	3	3	3	15	3.0	134	3	3	3	3	12	3.0
135	4	3	4	4	4	19	3.8	135	4	4	4	4	16	4.0
136	3	4	3	4	4	18	3.6	136	3	4	4	4	15	3.8
137	3	3	3	4	4	17	3.4	137	3	4	4	3	14	3.5
138	3	4	3	4	4	18	3.6	138	3	2	4	4	13	3.3
139	4	4	4	3	3	18	3.6	139	4	4	3	3	14	3.5
140	4	4	4	3	3	18	3.6	140	4	4	4	4	16	4.0
	462	478	479	490	487	2396	479.2		459	438	463	462	1822	455.5

Pertanyaan NU	Total	Pertanyaan NH	Total	Pertanyaan KK	Total	Pertanyaan LP	Total
NU 1	449	NH 1	460	KK 1	462	LP 1	459
NU 2	472	NH 2	468	KK 2	478	LP 2	438
NU 3	503	NH 3	474	KK 3	479	LP 3	463
NU 4	481	NH 4	437	KK 4	490	LP 4	462
NU 5	440	NH 5	436	KK 5	487		
NU 6	443	NH 6	437				
		NH 7	476				
		NH 8	476				
		NH 9	498				
		NH 10	469				
		NH 11	490				
		NH 12	471				
		NH 13	481				



## Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Jalur

### 1. Hasil Uji Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonik Terhadap Kepuasan Konsumen

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.855	.213		4.021	.000
	Nilai Utilitarian	.217	.098	.231	2.208	.029
	Nilai Hedonik	.554	.112	.520	4.961	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Konsumen*

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

### 2. Hasil Koefisien Determinasi Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonik Terhadap Kepuasan Konsumen

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.522	.515	.34753

a. *Predictors: (Constant), Nilai Hedonik, Nilai Utilitarian*

Sumber : Hasil output statistik, 2021

### 3. Hasil Uji Nilai Utilitarian, Nilai Hedonik dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.260	.235		-1.108	.270
	Nilai Utilitarian	.260	.104	.232	2.490	.014
	Nilai Hedonik	.598	.127	.469	4.726	.000
	Kepuasan Konsumen	.197	.089	.164	2.203	.029

a. *Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan*

Sumber : Hasil output statistik, 2021

4. Nilai Koefisien Determinasi Nilai Utilitarian, Nilai Hedonik dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 <sup>a</sup>	.640	.632	.36287

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Nilai Utilitarian, Nilai Hedonik Terhadap Loyalitas Pelanggan

Sumber : Hasil output statistik, 2021