

LAMPIRAN 1.1
KUESIONER PRA SURVEI

Responden Yth,

Saya Chindi Evi Ristiya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Program Studi Manajemen hendak melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Produk Pasta Gigi Ciptadent Diwilayah Citra raya Tangerang)”**.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Atas partisipasi dan kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Isi data responden terlebih dahulu.
2. Pilih jawaban sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

DATA DIRI RESPONDEN

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : _____

PERNYATAAN

1. Apakah anda mengenal produk pasta gigi Ciptadent?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Dari berbagai slogan dibawah ini, manakah slogan dari produk pasta gigi Ciptadent?
 - a. Gigi tetap kuat kini dan nanti
 - b. Lebih dekat lebih baik
 - c. Mencegah sekaligus memperbaiki
 - d. Mencegah kerusakan gigi lebih baik

3. Apakah anda merasakan manfaat setelah menggunakan pasta gigi Ciptadent?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah anda pernah membeli dan menggunakan produk pasta gigi Ciptadent lebih dari 1x?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Apakah anda memiliki ketertarikan untuk terus menggunakan produk pasta gigi Ciptadent?
 - a. Ya
 - b. Tidak

LAMPIRAN 1.2
KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya Chindi Evi Ristiya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Program Studi Manajemen hendak melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Produk Pasta Gigi Ciptadent Diwilayah Citra raya Tangerang)”**.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Atas partisipasi dan kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISISAN:

1. Isilah data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian terdiri dari 30 pernyataan. Berilah tanda (✓) pada kolom pernyataan sangat setuju (SS) (4), setuju (S) (3), tidak setuju (TS) (2), atau sangat tidak setuju (STS) (1) sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

NO RESPONDEN : (diisi oleh peneliti)

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a) Laki-Laki
 - b) Perempuan
3. Usia :
 - a) 17-20 tahun
 - b) 21-24 tahun
 - c) 25-28 tahun

4. Pekerjaan :
- d) >28 tahun
 - a) Pelajar/Mahasiswa
 - b) Karyawan/ti
 - c) Ibu Rumah Tangga
 - d) Wirausaha
 - e) Lainnya
5. Jumlah penghasilan :
- a) < 1.000.000
 - b) Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
 - c) Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000
 - d) > Rp 5.000.001
6. Frekuensi pembelian dalam 1 bulan :
- a) 1-3 kali
 - b) 4-5 kali
 - c) > 6 kali

CARA PENGISIAN

Isilah pernyataan berikut sesuai dengan pengalaman Saudara/I setelah menggunakan produk pasta gigi Ciptadent, dengan memberikan tanda (✓) dikolom yang sesuai.

Keterangan skoring:

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban
----	------------	--------------------

	Kualitas Produk	SS	S	TS	STS
1.	Produk Pasta gigi Ciptadent memiliki manfaat untuk merawat gigi				
2.	Pasta gigi Ciptadent memiliki berbagai varian sesuai dengan kebutuhan konsumen				
3.	Pasta gigi Ciptadent memberikan rasa segar pada saat anda menggosok gigi				
4.	Pasta gigi Ciptadent mempunyai daya tahan kesegaran mulut yang tahan lama				
5.	Kualitas produk pasta gigi Ciptadent sesuai dengan kegunaan				
6.	Pasta gigi Ciptadent memiliki daya tahan produk yang lama				
7.	Pasta gigi Ciptadent memiliki kemasan yang tidak mudah rusak				
8.	Pasta gigi Ciptadent mudah didapatkan				
9.	Pasta gigi Ciptadent mudah digunakan				
10.	Pasta gigi Ciptadent memiliki bentuk yang simple sehingga mudah untuk dibawa kemana-mana				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	<i>Brand Image</i>				
1.	Produk Pasta gigi Ciptadent adalah merek yang mudah diingat				
2.	Pasta gigi Ciptadent merupakan pasta gigi dengan produk terkenal				
3.	Pasta gigi Ciptadent merupakan pasta gigi favorit masyarakat				
4.	Pasta gigi Ciptadent memiliki reputasi yang baik				
5.	Saya percaya dengan merek pasta gigi Ciptadent				
6.	Pasta gigi Ciptadent adalah merek pasta gigi yang memiliki desain yang unik				
7.	Pasta gigi Ciptadent adalah merek yang mudah diucapkan				
8.	Pasta gigi Ciptadent memiliki dukungan teknoogi yang lebih canggih				
9.	Pasta gigi Ciptadent memiliki citra merek yang positif				
10.	Pasta gigi Ciptadent dapat terjamin aman				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Kepuasan Konsumen				
1.	Saya puas setelah menggosok gigi dengan pasta gigi Ciptadent				
2.	Pasta gigi Ciptadent sesuai dengan harapan saya				
3.	Saya puas dengan pasta gigi Ciptadent yang berfungsi sesuai dengan kebutuhan				
4.	Saya melakukan pembelian ulang pasta gigi Ciptadent karena memiliki banyak varian				
5.	Saya akan merekomendasikan produk pasta gigi Ciptadent kepada orang lain				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan				
1.	Saya akan mengatakan hal-hal positif mengenai pasta gigi Ciptadent				
2.	Saya tidak akan menggunakan pasta gigi dengan merek lain				
3.	Saya akan selalu menggunakan pasta gigi Ciptadent				
4.	Saya menjadikan pasta gigi Ciptadent pilihan utama dalam produk yang mampu menjaga dan merawat gigi				
5.	Saya selalu setia menggunakan pasta gigi Ciptadent karena saya yakin kualitas produknya tidak akan menurun				

LAMPIRAN 1.3

Tabel Data Tabulasi Penelitian 150 Responden

No Responden	KUALITAS PRODUK (X1)										TOTAL (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	34
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
9	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	28
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
13	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	31
14	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	33
15	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	35
16	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	26
17	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	33
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
22	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	31
23	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	34
24	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
25	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
26	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	32
27	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	34
28	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	30
29	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	30
30	3	3	3	1	2	2	3	4	4	2	27
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	33

36	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
37	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
38	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	34
39	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	28
40	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
41	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	18
42	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	34
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
44	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
45	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	28
46	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	36
47	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
51	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	3	4	1	2	2	1	4	4	4	29
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
62	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	29
63	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	33
64	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	31
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	25
76	3	4	3	4	3	3	1	4	4	4	33
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

78	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	23
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	35
89	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
90	3	4	4	2	3	3	2	2	3	4	30
91	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
92	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	27
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
99	1	3	1	1	2	2	3	3	3	2	21
100	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
101	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36
102	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	34
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	32
106	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	35
107	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
108	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
110	3	4	2	2	3	1	2	4	4	4	29
111	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
112	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
113	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	35
114	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	32
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
118	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
119	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	37

120	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
121	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
122	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	29
123	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
125	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	34
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
128	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	33
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	36
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
134	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	35
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
136	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
137	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	31
138	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	36
139	3	4	3	2	3	1	2	4	4	3	29
140	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
141	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	34
142	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	31
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
144	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	36
145	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35
146	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
148	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	32
149	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

No Responden	BRAND IMAGE (X2)										TOTAL (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	31
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
6	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	33

7	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
8	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	28
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
13	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	29
14	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	34
15	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	30
16	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	29
17	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	31
18	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	34
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
21	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
22	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	31
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	35
27	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	28
28	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28
29	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	31
30	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	22
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33
33	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	32
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	29
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
38	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	29
39	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	27
40	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	33
41	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	21
42	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	37
43	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33
44	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	31
45	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27
46	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	36
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
48	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21

49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
50	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	17
51	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	17
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
58	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	31
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
61	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	31
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
64	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	31
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
70	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	31
71	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15
72	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	15
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
74	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14
75	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
76	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	33
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	20
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
84	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
88	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	18
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
90	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	29

91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
94	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
95	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	32
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	29
98	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
99	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	23
100	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	35
101	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	33
102	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
103	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	31
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
106	4	3	2	3	3	1	4	3	3	4	30
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
108	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	32
109	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
110	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	29
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
114	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	27
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
118	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
119	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	36
120	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
121	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
122	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	30
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
125	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	34
126	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	31
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
131	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
134	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
136	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30
137	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
139	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
141	3	4	2	2	2	2	4	3	3	4	29
142	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	30
143	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
144	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	34
145	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	30
146	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	27
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
148	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	30
149	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	25
150	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36

No Responden	KEPUASAN KONSUMEN (Z)					TOTAL (Z)
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	2	2	13
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	3	19
7	3	4	3	3	2	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	2	3	14
10	4	4	4	4	4	20
11	2	2	2	3	2	11
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	2	2	13
14	4	3	3	3	4	17
15	4	4	4	4	4	20
16	2	2	2	1	1	8
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	4	3	3	16
19	4	4	4	4	4	20

20	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	3	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	2	2	3	2	2	11
26	3	3	4	3	3	16
27	3	3	3	2	3	14
28	3	3	3	2	2	13
29	3	2	3	3	3	14
30	2	1	2	1	2	8
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	4	3	16
33	4	4	3	3	4	18
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	2	2	13
36	4	4	4	4	4	20
37	3	3	4	3	4	17
38	3	3	3	2	3	14
39	3	3	3	2	2	13
40	3	3	3	4	3	16
41	4	4	4	3	4	19
42	3	3	3	2	2	13
43	3	3	3	2	2	13
44	3	3	3	4	3	16
45	2	2	2	3	3	12
46	3	4	4	4	2	17
47	3	3	3	3	3	15
48	4	4	4	4	4	20
49	4	3	3	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	3	4	4	4	3	18
52	3	3	3	3	3	15
53	4	4	3	4	4	19
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	3	3	4	16
58	3	3	3	3	3	15
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	3	19

62	4	3	3	4	3	17
63	4	3	4	3	3	17
64	2	3	3	3	2	13
65	4	3	3	4	4	18
66	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	4	3	16
68	4	4	4	4	3	19
69	4	4	4	4	3	19
70	4	3	3	3	4	17
71	3	3	4	4	4	18
72	4	4	3	3	3	17
73	4	4	4	4	4	20
74	4	3	3	3	3	16
75	2	2	2	2	2	10
76	3	3	4	3	3	16
77	4	4	4	4	4	20
78	1	1	1	1	2	6
79	4	3	3	4	4	18
80	3	3	4	4	4	18
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	3	18
84	4	4	4	3	3	18
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	3	3	3	3	16
89	3	3	4	3	3	16
90	2	2	3	3	3	13
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	3	3	4	2	2	14
95	3	3	4	3	3	16
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	2	3	17
98	3	2	3	3	3	14
99	2	2	2	2	2	10
100	3	3	3	4	3	16
101	4	3	4	4	4	19
102	3	4	4	3	4	18
103	3	3	3	3	3	15

104	4	4	4	4	4	20
105	3	3	3	2	2	13
106	3	3	3	3	3	15
107	3	3	3	2	3	14
108	3	3	3	2	2	13
109	3	3	3	3	3	15
110	3	3	2	2	1	11
111	4	4	4	4	4	20
112	3	3	3	3	3	15
113	4	4	4	4	4	20
114	3	2	3	3	3	14
115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	4	4	3	19
117	4	4	4	4	4	20
118	3	3	4	3	3	16
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	3	4	19
121	4	4	4	4	4	20
122	4	3	2	3	2	14
123	4	3	4	3	3	17
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	3	15
126	3	3	3	3	3	15
127	3	3	3	3	3	15
128	4	3	3	3	3	16
129	4	4	4	4	4	20
130	4	4	4	4	4	20
131	3	3	4	3	4	17
132	4	4	4	4	4	20
133	4	4	4	4	4	20
134	3	3	3	3	3	15
135	3	3	3	3	3	15
136	3	3	3	2	3	14
137	2	3	2	3	2	12
138	4	4	4	4	4	20
139	3	3	4	4	4	18
140	3	3	4	4	3	17
141	3	3	3	2	2	13
142	2	2	2	1	2	9
143	4	4	4	4	4	20
144	3	3	4	2	2	14
145	3	3	4	3	3	16

146	3	3	4	3	3	16
147	4	4	4	4	4	20
148	3	3	3	2	3	14
149	3	3	3	2	2	13
150	3	3	4	3	4	17

No Responden	LOYALITAS PELANGGAN (Y)					TOTAL (Y)
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	1	2	2	2	10
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	2	2	3	3	14
6	3	1	2	3	3	12
7	3	2	3	3	3	14
8	3	2	2	3	3	13
9	3	2	2	2	2	11
10	4	4	4	4	4	20
11	2	2	3	2	3	12
12	4	3	3	3	3	16
13	3	1	2	1	2	9
14	3	3	3	2	3	14
15	2	2	4	4	4	16
16	2	1	1	1	1	6
17	3	2	2	3	2	12
18	3	3	3	3	3	15
19	4	4	4	4	4	20
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	2	2	2	3	12
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	2	2	2	2	2	10
26	3	2	3	3	3	14
27	3	2	2	2	3	12
28	3	1	2	2	2	10
29	3	2	3	3	4	15
30	2	1	1	1	1	6
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	4	4	3	17

33	4	4	4	4	3	19
34	3	3	3	3	3	15
35	3	2	2	2	2	11
36	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	4	16
38	3	1	2	2	2	10
39	3	2	2	2	2	11
40	3	2	2	3	3	13
41	3	3	4	3	4	17
42	4	1	2	1	2	10
43	3	1	2	2	2	10
44	4	3	3	3	3	16
45	3	1	1	1	2	8
46	4	1	1	4	2	12
47	4	4	3	3	3	17
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	4	4	3	19
50	3	3	3	3	3	15
51	4	3	3	3	3	16
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	3	19
54	3	3	4	3	4	17
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	3	1	1	1	1	7
59	4	4	4	4	4	20
60	4	3	3	4	4	18
61	4	2	2	2	3	13
62	3	3	3	3	3	15
63	4	2	2	3	4	15
64	3	1	1	2	2	9
65	4	4	4	4	3	19
66	3	3	4	4	4	18
67	4	4	4	4	3	19
68	2	2	2	3	3	12
69	3	3	3	3	3	15
70	4	4	4	3	3	18
71	3	3	3	4	3	16
72	3	4	3	4	3	17
73	3	4	4	3	3	17
74	2	1	1	1	1	6

75	2	2	3	2	2	11
76	3	1	1	2	1	8
77	4	4	4	4	4	20
78	2	1	1	2	2	8
79	3	3	3	3	3	15
80	4	4	3	3	3	17
81	3	4	4	3	3	17
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	3	19
84	3	3	4	4	3	17
85	4	4	4	4	3	19
86	4	3	3	3	3	16
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	3	3	15
89	3	3	3	4	4	17
90	3	2	2	2	3	12
91	4	2	2	2	2	12
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	3	3	3	16
94	3	1	1	2	2	9
95	3	4	3	4	3	17
96	4	4	4	4	4	20
97	4	3	2	2	2	13
98	2	2	3	3	3	13
99	3	1	1	1	1	7
100	3	3	3	4	3	16
101	2	3	4	3	3	15
102	2	4	3	4	3	16
103	3	3	2	2	3	13
104	4	4	4	4	4	20
105	3	2	2	1	2	10
106	3	2	2	2	2	11
107	3	2	2	3	3	13
108	3	1	2	2	2	10
109	3	3	3	3	3	15
110	2	1	1	2	2	8
111	4	4	4	4	4	20
112	4	1	2	2	2	11
113	4	4	4	4	4	20
114	2	1	1	1	2	7
115	4	3	3	4	3	17
116	3	2	2	3	3	13

117	4	4	4	4	4	20
118	3	3	3	4	3	16
119	4	4	4	4	4	20
120	4	2	2	3	3	14
121	4	4	4	4	3	19
122	3	3	3	3	3	15
123	4	3	3	4	3	17
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	4	3	4	17
126	3	3	3	3	3	15
127	3	2	3	3	3	14
128	3	3	3	3	3	15
129	4	4	4	4	4	20
130	4	4	4	4	4	20
131	4	3	3	3	3	16
132	4	4	4	4	4	20
133	4	4	4	4	4	20
134	3	3	3	3	3	15
135	3	3	3	3	3	15
136	3	2	2	2	3	12
137	3	3	2	2	3	13
138	3	4	3	4	4	18
139	3	4	4	3	3	17
140	4	3	3	3	3	16
141	3	2	3	2	3	13
142	2	1	1	1	1	6
143	4	3	3	4	4	18
144	4	2	2	2	3	13
145	3	2	2	2	2	11
146	3	2	2	2	2	11
147	4	4	4	4	4	20
148	3	1	1	1	2	8
149	3	1	2	2	1	9
150	4	3	4	4	3	18

LAMPIRAN 1.4
Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,888**	,483**	,355	,238	-,014	,168	-,063	,000	,148	,561**
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,054	,205	,941	,375	,740	1,000	,436	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,888**	1	,439*	,480**	,204	-,044	,204	-,042	,022	,168	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000		,015	,007	,280	,817	,280	,826	,907	,375	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,483**	,439*	1	,372*	,204	,243	-,209	-,025	-,106	-,025	,412*
	Sig. (2-tailed)	,007	,015		,043	,280	,195	,267	,896	,577	,896	,024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,355	,480**	,372*	1	,564**	,448*	,428*	,371*	,175	,268	,764**
	Sig. (2-tailed)	,054	,007	,043		,001	,013	,018	,044	,354	,153	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,238	,204	,204	,564**	1	,709**	,418*	,371*	,415*	,176	,733**
	Sig. (2-tailed)	,205	,280	,280	,001		,000	,021	,044	,023	,354	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	-,014	-,044	,243	,448*	,709**	1	,385*	,352	,271	,157	,603**
	Sig. (2-tailed)	,941	,817	,195	,013	,000		,036	,056	,148	,409	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,168	,204	-,209	,428*	,418*	,385*	1	,566**	,664**	,566**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,375	,280	,267	,018	,021	,036		,001	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	-,063	-,042	-,025	,371*	,371*	,352	,566**	1	,751**	,853**	,605**
	Sig. (2-tailed)	,740	,826	,896	,044	,044	,056	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,000	,022	-,106	,175	,415*	,271	,664**	,751**	1	,751**	,572**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,907	,577	,354	,023	,148	,000	,000		,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,148	,168	-,025	,268	,176	,157	,566**	,853**	,751**	1	,586**
	Sig. (2-tailed)	,436	,375	,896	,153	,354	,409	,001	,000	,000		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	,561**	,579**	,412*	,764**	,733**	,603**	,671**	,605**	,572**	,586**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,024	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,001	
	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).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,729**	,480**	,512**	,635**	,440*	,533**	,553**	,543**	,436*	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000	,007	,004	,000	,015	,002	,002	,002	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,729**	1	,705**	,457*	,603**	,578**	,652**	,577**	,590**	,556**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,011	,000	,001	,000	,001	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,480**	,705**	1	,675**	,598**	,592**	,491**	,434*	,524**	,359	,738**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,000	,000	,001	,006	,017	,003	,052	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,512**	,457*	,675**	1	,734**	,561**	,429*	,517**	,603**	,293	,716**
	Sig. (2-tailed)	,004	,011	,000		,000	,001	,018	,003	,000	,116	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,635**	,603**	,598**	,734**	1	,631**	,624**	,694**	,518**	,431*	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,003	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,440*	,578**	,592**	,561**	,631**	1	,807**	,822**	,746**	,676**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,015	,001	,001	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,533**	,652**	,491**	,429*	,624**	,807**	1	,797**	,662**	,677**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,006	,018	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,553**	,577**	,434*	,517**	,694**	,822**	,797**	1	,804**	,736**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,017	,003	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,543**	,590**	,524**	,603**	,518**	,746**	,662**	,804**	1	,735**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,003	,000	,003	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,436*	,556**	,359	,293	,431*	,676**	,677**	,736**	,735**	1	,741**
	Sig. (2-tailed)	,016	,001	,052	,116	,018	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	,738**	,814**	,738**	,716**	,806**	,863**	,840**	,869**	,842**	,741**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,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).

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Total_Z
Z.1	Pearson Correlation	1	,530**	,451*	,310	,178	,674**
	Sig. (2-tailed)		,003	,012	,096	,346	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.2	Pearson Correlation	,530**	1	,464**	,233	,101	,648**
	Sig. (2-tailed)	,003		,010	,214	,597	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.3	Pearson Correlation	,451*	,464**	1	,541**	,553**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,012	,010		,002	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.4	Pearson Correlation	,310	,233	,541**	1	,555**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,096	,214	,002		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z.5	Pearson Correlation	,178	,101	,553**	,555**	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,346	,597	,002	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Z	Pearson Correlation	,674**	,648**	,830**	,747**	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,472**	,528**	,443*	,321	,605**
	Sig. (2-tailed)		,008	,003	,014	,084	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,472**	1	,878**	,804**	,637**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,528**	,878**	1	,892**	,719**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,443*	,804**	,892**	1	,737**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,321	,637**	,719**	,737**	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,084	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,605**	,916**	,961**	,929**	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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 1.5
UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	10

Uji Reliabilitas X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	10

Uji Reliabilitas Z

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	5

Uji Reliabilitas Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	5

LAMPIRAN 1.6
Hasil Analisis Jalur

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,707 ^a	,500	,493	2,19592

a. Predictors: (Constant), Brand Image, Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	708,628	2	354,314	73,477	,000 ^b
	Residual	708,846	147	4,822		
	Total	1417,473	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Brand Image, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,076	1,482		-,726	,469
	Kualitas Produk	,446	,040	,664	11,216	,000
	Brand Image	,068	,026	,154	2,605	,010

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,629	,621	2,41868

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Brand Image, Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1445,960	3	481,987	82,391	,000 ^b
	Residual	854,100	146	5,850		
	Total	2300,060	149			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Brand Image, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,463	1,636		-3,340	,001
	Kualitas Produk	,206	,060	,240	3,446	,001
	Brand Image	,019	,029	,035	,660	,510
	Kepuasan Konsumen	,761	,091	,598	8,382	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan