

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN KENYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Manajemen.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Loyalitas Pelanggan	10
2.2.1 Faktor - Faktor Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2.2 Jenis Loyalitas Pelanggan	12
2.2.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	14

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Harga	16
2.4.1 Penetapan Harga Berdasarkan Nilai	17
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	18
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Harga	19
2.4.4 Dimensi Harga	20
2.5 Kualitas Produk.....	20
2.5.1 Perspektif Kualitas Produk.....	21
2.5.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Hubungan Antar Variabel	27
2.7 Hipotesis	29
2.8 Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Riset	31
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4 Unit Analisis	33
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Uji Instrumen	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.8 Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44

4.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	46
4.3 Deskripsi Variabel.....	48
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.5 Hasil Uji Analisis Data	55
4.6 Analisis Jalur.....	58
BAB V PEMBAHASAN.....	66
5.1 Pembahasan Penelitian.....	66
5.2 Temuan Penelitian.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB VI PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	69
6.3 Implikasi Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Harga Bahan Baku	3
Tabel 1. 2 Data Penjualan CV Bitung Jaya Teknik	4
Tabel 2. 1 Empat Jenis Loyalitas Perilaku Pembelian Ulang	12
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4. 5 Hasil Reliabilitas Variabel	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskriptif Harga	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif Variabel Pelanggan	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieeritas 1	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieeritas 2	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji F 1	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji F 2.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji t 1	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji t 2.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Pengaruh Langsung	58
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi 1	59
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi 2	60
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi 3	61
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Prasurvey Kualitas Produk	5
Gambar 1.2 Prasurvey Harga	5
Gambar 1.3 Prasurvey Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 1.4 Prasurvey Loyalitas Pelanggan	6
Gambar 2.1 Penetapan Harga Berdasarkan Biaya	17
Gambar 2.2 Penetapan Harga Berdasarkan Nilai.....	17
Gambar 2.3 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 1	39
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 2	40
Gambar 3.3 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 3	41
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas 1	53
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas 2	53
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas 1	54
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas 2	54
Gambar 4.8 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 1	60
Gambar 4.9 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 2	62
Gambar 4.10 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 3	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data Pra Survey	74
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Pre-test 50 Responden.....	82
Lampiran 4 Tabulasi Analisis Jalur	86
Lampiran 5 Uji Validitas	92
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	96
Lampiran 7 Uji Normalitas	98
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas	100
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	103
Lampiran 10 Uji t	105

Lampiran 1**Data Pra Survey**

Responden yang terhormat,

Terimakasih atas partisipasi anda telah meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan pra survey ini, dengan tujuan sebagai data untuk peelitian saya mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Customer CV Bitung Jaya Tehnik). Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

A. Kualitas Produk

a. Produk yang diberikan CV Bitung Jaya Tehnik sudah sesuai keinginan anda? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak
b. produk yang dibuat CV Bitung Jaya Tehnik sudah sesuai dengan manfaatnya? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak

B. Harga

a. Harga yang diberikan CV Bitung Jaya Tehnik sesuai dengan kualitas produknya? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak
b. CV Bitung Jaya Tehnik selalu memberikan potongan harga? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak

C. Kepuasan Pelanggan

a. Apakah anda puas dengan kualitas produk dan harga yang diberikan oleh CV Bitung Jaya Tehnik? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak
b. apakah CV Bitung Jaya Tehnik cepat dalam menanggapi keluhan anda? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak

D. Loyalitas Pelanggan

a. Apakah anda dalam satu tahun melakukan pembuatan produk secara berulang? <input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> tidak
--

- b. apakah anda akan merekomendasikan CV Bitung Jaya Tehnik kepada rekan anda?
- Ya
 - tidak

**LAMPIRAN 2
KUESIONER**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA CUSTOMER
CV BITUNG JAYA TEHNIK)**

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Sdr/i Responden
Dengan hormat,

Saya memahami sepenuhnya bahwa waktu Bapak/Ibu sangat terbatas dan berharga. Namun demikian, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini disusun dalam rangka penyusunan skripsi yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen, Universitas Esa Unggul. Jawaban kuesioner dari Bapak/Ibu selanjutnya akan diolah untuk menghasilkan hasil penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening (Studi Kasus Pada Customer CV Bitung Jaya Teknik)".

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban Bapak/Ibu akan saya jaga kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi keberadaan Bapak/Ibu sebagai Customer CV Bitung Jaya Teknik.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Sindi Pratiwi

DATA RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (√).

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :

a. Laki-Laki b. Perempuan

3. Usia :

a. 21 - 30 c. >40

b. 31 - 40

4. Pendidikan terakhir:

a. SMA c. Strata (S1)

b. Diploma (D3) d. Strata (S2)

5. Petunjuk Pengisian

Mohon memberi tanda ceklis (√) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda, dengan ketentuan jawaban sebagai berikut:

STS	TS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

KUALITAS PRODUK

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Produk CV Bitung Jaya Teknik memiliki kualitas produk yang baik				
2	Produk CV Bitung Jaya Teknik memiliki kualitas produk tersendiri				
3	Produk CV Bitung Jaya Teknik memiliki daya tahan yang lama				
4	Produk CV Bitung Jaya Teknik sudah sesuai dengan bahan baku yang diminta				
5	Produk CV Bitung Jaya Teknik sudah sesuai dengan permintaan				

HARGA

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik sangat terjangkau				
2	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik lebih murah dari harga pesaing				
3	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik tetap digunakan meskipun harga naik				
4	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik sesuai dengan kualitas produk yang diberikan				
5	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik sesuai dengan permintaan bahan baku				
6	Harga sesuai dengan manfaat Penggunanya				
7	Harga produk CV Bitung Jaya Tehnik mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli Pelanggan				

KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Anda merasa puas terhadap kualitas produk CV Bitung Jaya Tehnik				
2	Anda merasa puas dengan harga yang diberikan CV Bitung Jaya Tehnik				
3	Anda merasa puas dengan lokasi yang strategis pada CV Bitung Jaya Tehnik				
4	Anda berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas produk yang sesuai dengan harapan				

5	Anda berminat untuk kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk CV Bitung Jaya Teknik				
---	--	--	--	--	--

LOYALITAS PELANGGAN

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Anda akan merekomendasikan CV Bitung Jaya Teknik kepada rekan anda				
2	Anda akan melakukan pembelian secara berulang				
3	Anda akan setia dengan produk yang dibuat CV Bitung Jaya Teknik				
4	Anda tidak akan beralih dalam pembuatan produk selain membuat produk di CV Bitung Jaya Teknik				

Lampiran 3
Tabel Tabulasi *Pre-test* 50 Responden

No	Kualitas Produk (X ₁)					Rata-rata
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	
1	2	3	2	2	2	2.20
2	2	2	2	1	1	1.60
3	2	1	1	2	2	1.60
4	2	2	2	1	1	1.60
5	3	3	3	3	3	3.00
6	2	2	2	1	1	1.60
7	3	4	3	3	3	3.20
8	2	3	2	2	2	2.20
9	2	1	2	1	1	1.40
10	1	1	2	1	1	1.20
11	3	3	3	3	3	3.00
12	3	4	3	3	4	3.40
13	2	2	2	2	2	2.00
14	2	3	3	3	3	2.80
15	3	3	3	2	2	2.60
16	2	3	2	3	2	2.40
17	2	2	2	2	2	2.00
18	3	4	3	3	4	3.40
19	2	3	2	3	3	2.60
20	2	3	3	2	3	2.60
21	3	4	3	3	4	3.40
22	2	3	2	2	2	2.20
23	1	2	2	2	1	1.60
24	2	3	1	2	2	2.00
25	2	3	1	2	1	1.80
26	3	2	2	1	2	2.00
27	2	3	1	3	2	2.20
28	2	3	1	2	3	2.20
29	2	4	2	3	3	2.80
30	3	3	2	2	2	2.40
31	3	2	2	1	2	2.00
32	1	3	1	2	2	1.80
33	1	3	2	2	2	2.00
34	3	2	3	1	1	2.00
35	3	3	3	3	3	3.00
36	2	2	2	2	2	2.00
37	3	3	3	3	3	3.00
38	2	2	1	2	2	1.80
39	2	2	1	2	2	1.80
40	3	3	3	3	3	3.00
41	2	2	1	2	2	1.80
42	3	4	3	3	4	3.40
43	2	2	1	2	2	1.80
44	4	4	4	4	4	4.00
45	2	2	1	2	2	1.80
46	2	1	2	1	1	1.40
47	3	3	3	3	4	3.20
48	3	3	3	3	3	3.00
49	3	2	2	2	3	2.40
50	2	2	2	2	2	2.00

Lampiran 3
Tabel Tabulasi *Pre-test* 50 Responden

No	Harga (X ₂)							Rata-rata
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	
1	2	3	2	2	2	2	2	2.14
2	1	2	3	2	2	3	1	2.00
3	2	2	3	2	2	3	3	2.43
4	3	2	3	2	2	3	2	2.43
5	3	2	3	2	3	3	3	2.71
6	3	2	3	2	3	2	2	2.43
7	3	2	3	2	2	2	3	2.43
8	3	3	2	2	2	2	3	2.43
9	2	2	2	2	2	2	2	2.00
10	2	2	2	2	3	2	2	2.14
11	3	3	3	3	3	4	4	3.29
12	3	2	2	2	3	2	2	2.29
13	3	2	2	2	2	2	3	2.29
14	3	3	3	3	4	3	4	3.29
15	2	2	2	2	3	2	2	2.14
16	3	3	2	2	3	2	3	2.57
17	3	3	3	4	3	3	4	3.29
18	2	3	2	3	3	2	3	2.57
19	1	2	2	2	1	2	1	1.57
20	2	3	3	4	3	4	3	3.14
21	2	3	2	2	2	2	2	2.14
22	1	2	3	2	2	3	1	2.00
23	2	2	3	2	2	3	3	2.43
24	3	2	3	2	2	3	2	2.43
25	3	2	3	2	3	3	3	2.71
26	3	2	3	2	3	2	2	2.43
27	3	2	3	2	2	2	3	2.43
28	3	3	2	2	2	2	3	2.43
29	2	2	2	2	2	2	2	2.00
30	2	2	2	2	3	2	2	2.14
31	3	3	3	3	3	4	4	3.29
32	3	2	2	2	3	2	2	2.29
33	3	2	2	2	2	2	3	2.29
34	3	3	3	3	4	3	4	3.29
35	2	2	2	2	3	2	2	2.14
36	3	3	2	2	3	2	3	2.57
37	3	3	3	4	3	3	4	3.29
38	2	3	2	3	3	2	3	2.57
39	1	2	2	2	1	2	1	1.57
40	2	3	3	4	3	4	3	3.14
41	2	3	2	2	2	2	2	2.14
42	1	2	3	2	2	3	1	2.00
43	2	2	3	2	2	3	3	2.43
44	3	2	3	2	2	3	2	2.43
45	3	2	3	2	3	3	3	2.71
46	3	2	3	2	3	2	2	2.43
47	3	2	3	2	2	2	3	2.43
48	3	3	2	2	2	2	3	2.43
49	2	2	2	2	2	2	2	2.00
50	2	2	2	2	3	2	2	2.14

Lampiran 3
Tabel Tabulasi *Pre-test* 50 Responden

No	Kepuasan Pelanggan (Z)					Rata-rata
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1	2	3	2	2	2	2.20
2	3	3	2	2	2	2.40
3	3	3	2	2	3	2.60
4	3	3	3	3	3	3.00
5	3	2	2	2	3	2.40
6	3	2	3	2	3	2.60
7	3	3	3	4	4	3.40
8	2	3	2	3	2	2.40
9	4	3	4	3	3	3.40
10	3	3	2	3	2	2.60
11	4	3	4	4	3	3.60
12	3	3	2	3	2	2.60
13	3	3	3	3	3	3.00
14	2	2	2	2	2	2.00
15	1	1	2	2	2	1.60
16	4	4	3	3	4	3.60
17	2	3	2	2	2	2.20
18	3	2	3	2	3	2.60
19	2	3	2	3	2	2.40
20	2	3	2	2	3	2.40
21	2	2	3	3	3	2.60
22	3	3	3	4	4	3.40
23	2	3	3	2	2	2.40
24	3	3	3	2	2	2.60
25	4	4	4	4	4	4.00
26	3	2	3	2	2	2.40
27	3	3	3	3	2	2.80
28	3	3	4	3	4	3.40
29	2	2	3	3	2	2.40
30	3	3	3	3	2	2.80
31	4	4	4	4	4	4.00
32	4	3	4	3	4	3.60
33	3	2	3	3	2	2.60
34	3	3	3	3	2	2.80
35	3	3	4	3	3	3.20
36	3	3	3	3	2	2.80
37	3	3	3	3	2	2.80
38	4	4	3	3	3	3.40
39	3	3	2	2	2	2.40
40	3	3	2	2	2	2.40
41	3	3	4	3	3	3.20
42	2	3	2	3	2	2.40
43	3	4	3	2	3	3.00
44	3	3	2	2	2	2.40
45	2	1	2	2	2	1.80
46	3	3	3	2	2	2.60
47	4	4	4	3	3	3.60
48	3	3	3	2	2	2.60
49	1	1	2	2	2	1.60
50	3	3	4	4	3	3.40

Lampiran 3
Tabel Tabulasi *Pre-test* 50 Responden

No	Loyalitas Pelanggan (Y)				Rata-rata
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	3	3	2	2	2.50
2	2	3	3	3	2.75
3	3	3	3	2	2.75
4	4	4	3	3	3.50
5	2	2	2	2	2.00
6	3	2	2	2	2.25
7	3	3	3	3	3.00
8	3	3	2	2	2.50
9	3	3	3	2	2.75
10	1	2	2	2	1.75
11	3	2	2	3	2.50
12	3	3	2	2	2.50
13	3	3	2	3	2.75
14	2	2	3	2	2.25
15	3	3	3	2	2.75
16	3	4	4	4	3.75
17	3	3	3	3	3.00
18	2	3	2	2	2.25
19	3	3	2	2	2.50
20	3	2	2	3	2.50
21	4	4	4	4	4.00
22	3	3	3	3	3.00
23	3	2	2	2	2.25
24	2	2	2	2	2.00
25	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3.00
27	2	1	1	2	1.50
28	3	3	2	3	2.75
29	2	2	3	2	2.25
30	3	4	4	3	3.50
31	3	3	3	4	3.25
32	3	3	3	3	3.00
33	3	3	4	3	3.25
34	2	3	3	3	2.75
35	3	4	3	2	3.00
36	2	2	2	2	2.00
37	3	3	2	2	2.50
38	3	4	3	3	3.25
39	3	3	4	3	3.25
40	3	3	2	2	2.50
41	3	4	3	3	3.25
42	3	3	3	3	3.00
43	2	2	2	2	2.00
44	3	4	4	3	3.50
45	3	3	3	3	3.00
46	3	4	2	3	3.00
47	3	3	3	3	3.00
48	3	4	4	3	3.50
49	3	3	3	2	2.75

Lampiran 4
Tabel Tabulasi Uji Analisis Jalur

No	Harga (X ₂)							Total
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	
1	2	2	3	3	2	2	2	16
2	1	1	1	2	2	2	1	10
3	2	2	3	3	2	2	2	16
4	3	3	3	3	2	2	2	18
5	2	2	2	3	2	2	2	15
6	2	3	3	2	2	3	2	17
7	3	3	3	4	4	3	4	24
8	4	4	3	4	4	4	4	27
9	2	2	2	3	3	3	3	18
10	1	2	2	2	1	2	2	12
11	2	3	2	4	2	2	3	18
12	3	2	2	2	2	2	2	15
13	1	1	1	2	2	2	2	11
14	3	3	3	4	4	3	4	24
15	2	2	3	3	3	3	2	18
16	3	2	2	3	2	2	2	16
17	1	1	1	1	2	2	2	10
18	2	2	2	3	3	2	2	16
19	2	2	2	3	2	3	2	16
20	3	3	3	3	2	2	3	19
21	2	2	2	2	3	2	2	15
22	2	2	3	3	2	3	2	17
23	3	3	4	4	4	3	3	24
24	2	2	3	3	2	2	2	16
25	1	1	2	2	2	1	2	11
26	1	1	2	2	2	2	1	11
27	2	2	2	3	2	3	2	16
28	2	3	2	3	2	2	2	16
29	2	2	2	4	2	2	3	17
30	2	2	2	3	2	3	3	17
31	3	3	2	3	2	3	3	19
32	1	1	2	2	2	2	2	12
33	1	1	2	2	2	2	2	12
34	2	2	2	3	2	2	3	16
35	2	2	2	3	3	2	2	16
36	1	2	1	2	2	2	2	12
37	3	4	4	4	3	3	2	23
38	2	2	3	4	2	2	2	17
39	2	2	2	3	2	2	2	15
40	2	2	2	4	4	3	2	19
41	3	2	3	3	2	3	2	18
42	2	2	2	4	2	2	2	16
43	2	2	2	4	2	2	2	16
44	2	2	2	2	2	3	2	15
45	2	2	2	3	3	3	3	18
46	3	2	2	4	4	2	2	19
47	3	3	3	3	2	3	2	19
48	3	3	2	3	3	3	2	19
49	2	2	2	3	2	2	2	15
50	3	2	2	4	4	2	2	19
51	2	2	3	4	2	2	2	17
52	3	3	2	3	3	3	2	19

53	1	2	1	1	2	2	1	10
54	2	2	3	3	3	3	3	19
55	3	2	3	4	2	2	2	18
56	2	2	3	3	3	3	3	19
57	2	3	2	2	2	2	3	16
58	2	4	2	3	2	3	3	19
59	3	2	2	3	3	2	3	18
60	3	4	4	4	4	4	4	27
61	2	2	2	3	3	2	3	17
62	3	2	3	3	2	2	3	18
63	2	2	3	3	2	2	3	17
64	3	2	3	3	2	2	3	18
65	2	2	2	3	3	3	3	18
66	3	3	2	3	2	3	3	19
67	2	2	3	3	3	2	3	18
68	2	2	2	2	2	2	3	15
69	3	3	3	4	4	3	3	23
70	3	3	3	4	4	4	4	25
71	3	3	3	3	3	4	4	23
72	4	3	3	4	3	3	3	23
73	2	2	2	3	2	2	2	15
74	4	3	3	4	3	3	3	23
75	3	2	3	3	2	3	2	18
76	2	2	3	3	2	3	3	18
77	3	3	3	4	4	4	3	24
78	2	2	3	3	3	3	3	19
79	3	4	3	3	3	4	4	24
80	2	3	2	3	2	3	3	18
81	3	4	4	4	3	3	2	23
82	2	2	2	3	1	3	2	15
83	2	3	3	2	3	3	3	19
84	2	1	2	2	1	2	2	12
85	2	2	2	3	2	3	3	17
86	2	2	2	3	2	3	3	17
87	3	3	3	4	3	4	3	23
88	3	3	3	4	4	4	4	25
89	3	3	3	3	3	4	4	23
90	3	2	3	2	2	2	2	16
91	2	2	2	3	2	3	3	17
92	4	3	3	4	4	4	3	25
93	2	2	2	3	3	2	3	17
94	2	3	2	3	2	3	2	17
95	3	2	3	2	2	3	2	17
96	2	2	3	2	3	2	3	17
97	3	3	3	3	2	2	3	19
98	2	2	2	3	3	3	3	18
99	1	2	2	2	2	1	2	12
100	2	2	2	3	3	3	2	17
101	3	3	3	4	4	4	3	24
102	3	3	3	3	4	4	3	23
103	3	4	3	4	3	4	4	25
104	2	2	2	3	2	3	3	17
105	2	2	2	3	2	2	2	15

Lampiran 4
Tabel Tabulasi Uji Analisis Jalur

No	Kepuasan Konsumen (Z)					Total
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1	2	2	2	2	2	10
2	2	1	1	1	1	6
3	2	2	2	2	2	10
4	3	2	3	3	2	13
5	2	2	3	2	2	11
6	2	3	3	2	2	12
7	3	3	4	4	4	18
8	3	4	4	4	4	19
9	2	2	2	1	1	8
10	2	2	2	2	2	10
11	3	4	4	3	3	17
12	2	2	2	1	1	8
13	2	2	2	1	2	9
14	4	3	4	4	4	19
15	2	2	3	2	2	11
16	2	2	3	2	1	10
17	1	1	2	1	1	6
18	2	2	2	2	2	10
19	2	2	3	2	2	11
20	3	3	3	3	2	14
21	2	3	3	2	2	12
22	3	3	3	2	2	13
23	3	4	4	4	4	19
24	2	2	3	2	2	11
25	2	2	2	1	2	9
26	2	2	2	2	1	9
27	1	1	2	2	2	8
28	2	2	3	2	2	11
29	3	4	4	3	3	17
30	2	3	3	2	2	12
31	3	4	3	3	4	17
32	2	2	2	2	2	10
33	2	1	2	1	2	8
34	2	3	3	3	2	13
35	2	2	3	2	2	11
36	2	2	2	2	1	9
37	3	3	3	3	2	14
38	3	3	3	2	2	13
39	2	2	3	2	2	11
40	3	3	3	2	2	13
41	3	3	3	3	2	14
42	3	3	3	2	2	13
43	2	2	2	3	3	12
44	2	2	2	1	2	9
45	2	2	3	3	2	12
46	3	3	3	3	2	14
47	2	2	3	3	3	13
48	2	2	3	2	3	12
49	3	3	2	2	1	11
50	2	2	3	3	3	13
51	2	2	2	3	3	12
52	3	3	3	2	2	13

53	1	1	2	1	1	6
54	3	3	3	2	2	13
55	2	2	3	2	3	12
56	3	3	3	3	2	14
57	3	3	2	3	2	13
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	2	2	13
60	4	3	4	3	3	17
61	2	3	3	3	2	13
62	2	3	3	3	3	14
63	3	3	2	3	2	13
64	3	3	3	2	2	13
65	3	3	2	2	2	12
66	2	2	3	2	3	12
67	2	2	3	3	3	13
68	3	3	2	3	2	13
69	4	4	4	4	3	19
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	4	3	3	3	4	17
73	2	2	3	2	3	12
74	3	4	4	4	3	18
75	2	2	3	3	2	12
76	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	2	2	2	12
79	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	3	3	15
81	3	3	3	3	3	15
82	2	2	2	2	2	10
83	3	3	3	3	2	14
84	2	2	2	3	2	11
85	2	3	2	2	2	11
86	3	2	3	2	2	12
87	3	3	3	4	4	17
88	3	4	4	4	3	18
89	3	3	3	2	3	14
90	3	3	3	3	2	14
91	3	3	2	2	2	12
92	3	4	4	4	3	18
93	2	2	2	2	2	10
94	4	4	3	3	3	17
95	3	3	3	3	3	15
96	2	2	3	2	2	11
97	4	4	3	4	3	18
98	3	3	3	2	3	14
99	1	2	2	2	2	9
100	3	3	3	3	2	14
101	4	4	4	3	3	18
102	3	3	4	3	4	17
103	3	4	4	4	3	18
104	3	3	3	3	3	15
105	2	2	2	2	2	10

Lampiran 4
Tabel Tabulasi Uji Analisis Jalur

No	Loyalitas Pelanggan (Y)				Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	2	2	2	2	8
2	2	1	1	1	5
3	3	3	2	2	10
4	4	3	3	3	13
5	3	2	2	2	9
6	3	2	2	2	9
7	4	3	3	3	13
8	4	4	4	4	16
9	3	2	2	2	9
10	1	2	2	2	7
11	3	4	3	3	13
12	2	2	1	2	7
13	2	1	2	1	6
14	3	4	3	3	13
15	3	2	2	3	10
16	2	2	1	2	7
17	1	1	1	1	4
18	3	2	2	2	9
19	2	2	2	2	8
20	4	3	3	3	13
21	2	2	1	1	6
22	2	2	2	2	8
23	4	3	4	3	14
24	2	2	2	2	8
25	2	1	1	1	5
26	2	1	1	1	5
27	2	2	1	2	7
28	2	2	2	1	7
29	3	3	1	2	9
30	2	2	2	2	8
31	4	3	3	3	13
32	2	2	2	2	8
33	2	2	1	2	7
34	3	3	2	2	10
35	3	3	3	3	12
36	2	2	2	2	8
37	3	4	3	4	14
38	3	2	2	3	10
39	2	2	1	1	6
40	2	3	3	2	10
41	3	3	3	3	12
42	2	3	3	2	10
43	3	2	2	2	9
44	3	3	1	2	9
45	3	2	2	3	10
46	4	4	2	3	13
47	3	3	3	3	12
48	2	3	2	3	10
49	2	2	2	2	8
50	3	3	3	3	12
51	2	2	2	2	8
52	3	3	3	3	12

53	2	1	1	1	5
54	3	3	3	3	12
55	2	2	1	1	6
56	3	3	3	3	12
57	3	3	3	3	12
58	4	4	3	3	14
59	2	2	3	3	10
60	4	4	2	4	14
61	2	2	1	1	6
62	3	3	3	3	12
63	2	2	2	2	8
64	2	2	3	3	10
65	3	2	2	2	9
66	2	2	3	2	9
67	2	2	2	3	9
68	2	2	3	3	10
69	4	4	4	4	16
70	4	4	3	3	14
71	3	4	3	3	13
72	4	3	3	3	13
73	3	2	3	2	10
74	3	3	2	2	10
75	2	2	1	2	7
76	3	3	2	2	10
77	3	3	3	3	12
78	3	3	1	2	9
79	3	3	3	3	12
80	3	3	2	2	10
81	3	3	3	3	12
82	2	2	2	2	8
83	3	3	2	2	10
84	2	2	2	1	7
85	2	2	2	2	8
86	2	2	1	2	7
87	4	4	3	3	14
88	4	4	4	4	16
89	2	2	2	2	8
90	2	2	1	2	7
91	3	2	2	2	9
92	3	3	3	3	12
93	2	2	1	2	7
94	3	3	2	2	10
95	2	3	3	2	10
96	3	2	2	2	9
97	3	3	3	3	12
98	3	3	3	3	12
99	2	2	1	1	6
100	3	3	1	2	9
101	4	4	3	3	14
102	3	3	4	3	13
103	4	4	3	3	14
104	3	3	3	3	12
105	2	2	2	2	8

Lampiran 5
Uji Validitas Kualitas Produk (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Produk
X1.1	Pearson Correlation	1	.445**	.669**	.447**	.612**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.445**	1	.489**	.770**	.750**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.669**	.489**	1	.469**	.564**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.447**	.770**	.469**	1	.822**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X1.5	Pearson Correlation	.612**	.750**	.564**	.822**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.747**	.846**	.763**	.857**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

Lampiran 5
Uji Validitas Harga (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Harga
X2.1	Pearson Correlation	1	.205	.509**	.047	.491**	.294*	.399**	.645**
	Sig. (2-tailed)		.154	.000	.747	.000	.038	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.205	1	.161	.424**	.268	.264	.396**	.534**
	Sig. (2-tailed)	.154		.264	.002	.060	.064	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.509**	.161	1	.221	.362**	.504**	.407**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.264		.122	.010	.000	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.047	.424**	.221	1	.167	.353*	.408**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.747	.002	.122		.247	.012	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.491**	.268	.362**	.167	1	.560**	.516**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.060	.010	.247		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.294*	.264	.504**	.353*	.560**	1	.536**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.038	.064	.000	.012	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2.7	Pearson Correlation	.399**	.396**	.407**	.408**	.516**	.536**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.003	.003	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Harga	Pearson Correlation	.645**	.534**	.678**	.524**	.729**	.764**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Lampiran 5
Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)

Correlations

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Kepuasan Pelanggan
Z1.1	Pearson Correlation	1	.666**	.640**	.450**	.546**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z1.2	Pearson Correlation	.666**	1	.378**	.407**	.387**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.003	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z1.3	Pearson Correlation	.640**	.378**	1	.595**	.599**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z1.4	Pearson Correlation	.450**	.407**	.595**	1	.537**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z1.5	Pearson Correlation	.546**	.387**	.599**	.537**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.844**	.721**	.821**	.755**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

Lampiran 5
Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Loyalitas Pelanggan
Y1.1	Pearson Correlation	1	.612**	.363**	.441**	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.001	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.612**	1	.628**	.511**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.363**	.628**	1	.595**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.441**	.511**	.595**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.720**	.866**	.831**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

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

Lampiran 6 Uji Reabilitas

1. Variabel Kualitas Produk (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

2. Variabel Harga (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	5	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	7

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		5	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

4. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		5	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

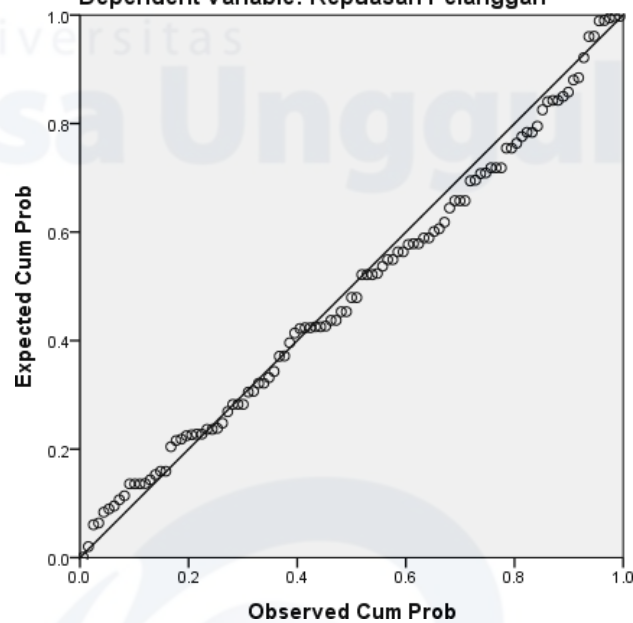
Lampiran 7
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	1.5729
Most Extreme Differences	Absolute	.2035
	Positive	.061
	Negative	-.048
	Test Statistic	.061
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

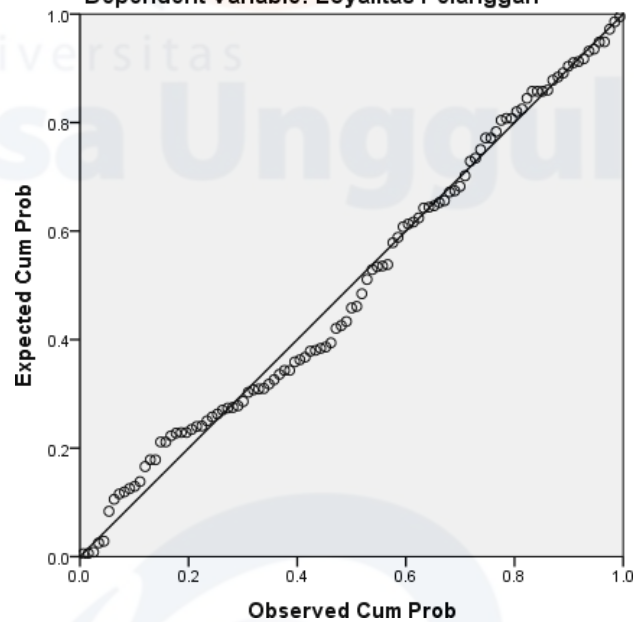


One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	1.4126
Most Extreme Differences	Absolute	.0737
	Positive	.074
	Negative	-.065
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 8
Uji Heterokedastiditas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.145 ^a	.021	.002	1.01678

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.253	2	1.127	1.090	.340 ^b
Residual	105.451	102	1.034		
Total	107.704	104			

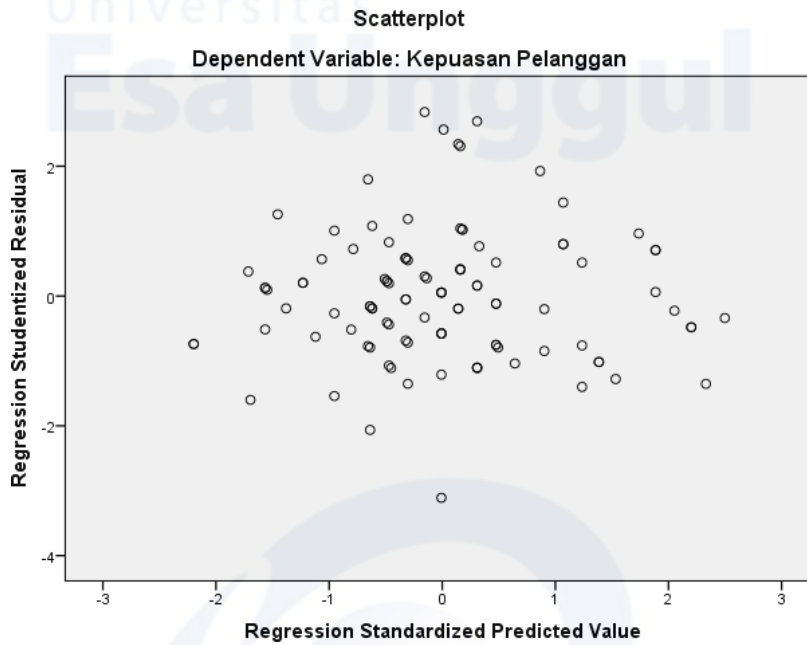
a. Dependent Variable: ABS_RES1

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.797	.494		1.615	.109
Kualitas Produk	-.062	.065	-.172	-.950	.344
Harga	.068	.048	.256	1.410	.162

a. Dependent Variable: ABS_RES1



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.499	.83018

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2.064	3	.688	98	.397 ^b
Residual	69.610	101	.689		
Total	71.674	104			

a. Dependent Variable: ABS_RES2

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga

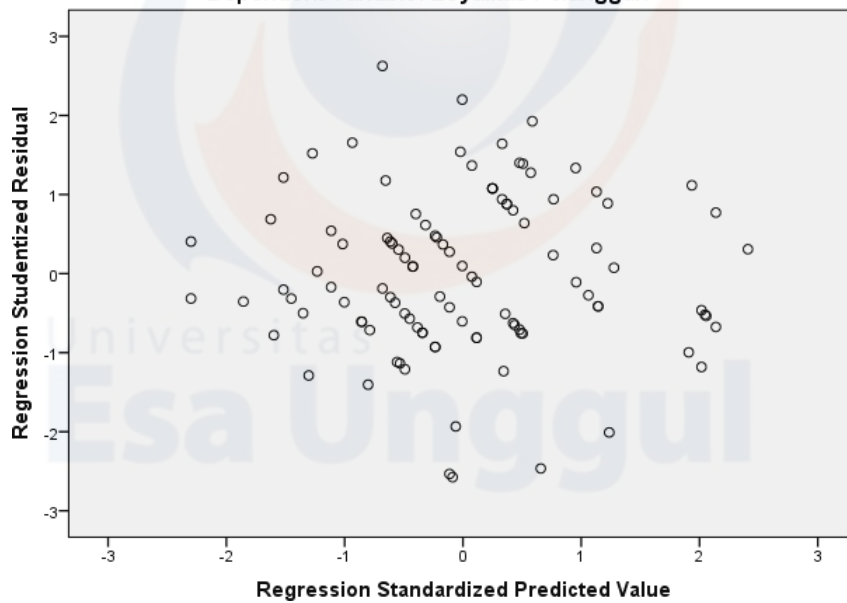
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.867	.403		2.150	.034
Produk Kualitas	-.033	.058	-.114	-.576	.566
Harga	-.020	.044	-.093	-.455	.650
Kepuasan Pelanggan	.083	.052	.306	1.596	.114

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 9
Uji Multikolinearitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.732	1.588

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	723.229	2	361.615	143.351	.000 ^b
Residual	257.304	102	2.523		
Total	980.533	104			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
(Constant)	.142	.771		.185	.854	
Kualitas Produk	.440	.102	.406	.325	.000	.292
Harga	.391	.075	.489	.214	.000	.292

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.737	.729	1.433

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	581.863	3	193.954	4.394	.000 ^b
	Residual	207.528	101	2.055		
	Total	789.390	104			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.467	.696		2.107	.038		
Kualitas Produk	.349	.100	.359	3.493	.001	.247	.047
Harga	.193	.076	.269	2.533	.013	.231	4.332
Kepuasan Pelanggan	.255	.089	.284	2.853	.005	.262	3.811

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 10
Uji t

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.732	1.588

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	723.229	2	361.615	43.351	.000 ^b
	Residual	257.304	102	2.523		
Total		980.533	104			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.142	.071		.185	.854
	Kualitas Produk	.440	.102	.406	4.325	.000
	Harga	.391	.075	.489	5.214	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.859 ^a	.737	.729	1.433

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga
- b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	581.863	3	193.954	94.394	.000 ^b
Residual	207.528	101	2.055		
Total	789.390	104			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan
- b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-	.696		-	.038
Kualitas Produk	1.467	.1349	.359	2.107	.038
Harga	.193	.076	.269	2.533	.013
Kepuasan Pelanggan	.255	.089	.284	2.853	.005

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan