

**Lampiran 6. Profil responden**

<b>Nama responden</b>	<b>Umur</b>	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Status</b>
Rini ashar	43	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri
Budianto	42	laki-laki	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga
Aminah	32	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	istri
Anisa	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak
Dimas	19	laki-laki	mahasiswa	SMA	anak
Resti	30	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri
Revsy thisantiya	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak
Rindi puspita	19	perempuan	mahasiswa	SMA	anak
Nur afifah	43	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri
Yeni astutik	29	perempuan	wiraswasta	D1	Istri
Sumiati	43	perempuan	wiraswasta	SMP	Istri
Sitisuyati	48	perempuan	wiraswasta	SMA	Istri
Anida	26	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri
Melida khatma	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak
Munawaroh	24	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri
Marta panca elvila	27	perempuan	guru	sarjana	Istri
Aguk cahya p	28	laki-laki	wiraswasta	SMA	kepala rumah tangga
Wulan annuru	21	perempuan	mahasiswa	sarjana	anak
Lintang pertiwi	27	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri
Saiful ashar	47	perempuan	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga
Amanda	32	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri
Ahmad setiawan	51	laki-laki	PNS	sarjana	kepala rumah tangga
Nursandi	23	laki-laki	mahasiswa	SMA	anak
Nur halimah	42	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri
Darmawan	52	laki-laki	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga
Sri qundari	56	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri
Firman	24	laki-laki	Mahasiswa	SMA	Anak

<b>Nama responden</b>	<b>umur</b>	<b>jenis kelamin</b>	<b>pekerjaan</b>	<b>pendidikan</b>	<b>status</b>
Susanti	50	perempuan	dosen	sarjana	Istri
Putri kunlavia	23	perempuan	mahasiswa	SMA	anak
Siti fatimah	40	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Lampiran 6. (lanjutan)

Nama responden	Pendapatan	Konsumsi terakhir	Intensitas konsumsi	info	cara memperoleh	kepuasan
Rini ashar	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Budianto	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	penjual	membeli	puas
Aminah	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	satu hari yang lalu	-	keluarga	diberi	puas
Anisa	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	satu hari yang lalu	satu hari lebih dari 1x	penjual	membeli	puas
Dimas	< Rp.500.000	satu minggu yang lalu	-	penjual	diberi	netral
Resti	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu bulan yang lalu	-	penjual	membeli	netral
Revsy thisantiya	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	diberi	puas
Rindi puspita	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	teman	membeli	netral
Nur afifah	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Yeni astutik	> Rp.2.000.000	satu hari yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Sumiati	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Sitisuyati	> Rp.2.000.000	dua minggu yang lalu	-	teman	membeli	puas
Anida	> Rp.2.000.000	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	penjual	membeli	puas
Melida khatma	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	netral
Munawaroh	< Rp.500.000	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	lain-lain	lain-lain	puas
Marta panca elvila	< Rp.500.000	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	penjual	membeli	puas
Aguk cahya p	> Rp.2.000.000	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Wulan annuru	< Rp.500.000	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	penjual	lain-lain	puas
Lintang pertiwi	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu bulan yang lalu	-	penjual	membeli	puas
Saiful ashar	> Rp.2.000.000	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Amanda	> Rp.2.000.000	satu minggu yang lalu	-	keluarga	membeli	puas
Ahmad setiawan	> Rp.2.000.000	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Nursandi	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu minggu yang lalu	satu bulan 1x	lain-lain	membeli	puas
Nur halimah	> Rp.2.000.000	satu hari yang lalu	satu hari 1x	keluarga	membeli	puas
Darmawan	> Rp.2.000.000	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Sri qundari	> Rp.2.000.000	satu hari yang lalu	satu hari 1x	Penjual	Membeli	Puas

Nama responden	pendapatan	konsumsi terakhir	intensitas konsumsi	Info	Cara memperoleh	kepuasan
Firman	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Susanti	> Rp.2.000.000	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	teman	membeli	puas
Putri kunlavia	Rp.1.000.000 - 2.000.000	satu minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Siti fatimah	> Rp.2.000.000	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas



Lampiran 7. Skoring jawaban responden pada kuisioner

Nama responden	Switcher				Habitual buyer				Satisfied buyer			
	a	b	c	$\Sigma$	2a	2b	2c	2 $\Sigma$	3a	3b	3c	3 $\Sigma$
Rini ashar	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6
Budianto	1	1	1	3	2	1	1	4	2	2	2	6
Aminah	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	9
Anisa	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4
Dimas	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	6
Resti	1	1	2	4	1	1	1	3	2	2	2	6
Revsy thisantiya	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
Rindi puspita	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7
Nur afifah	3	3	2	8	1	2	2	5	3	2	2	7
Yeni astutik	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7
Sumiati	4	4	4	8	2	2	2	6	2	2	2	6
Sitisuyati	2	2	3	7	2	1	2	5	3	3	3	9
Anida	3	3	3	6	1	2	2	5	3	3	3	9
Melida khatma	1	1	1	3	1	2	1	4	2	2	2	6
Munawaroh	4	4	2	10	1	1	1	3	2	3	2	7
Marta panca elvila	4	3	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6
Aguk cahya p	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6
Wulan annuru	2	1	3	6	2	2	2	6	2	2	2	6
Lintang pertiwi	1	4	4	9	2	2	2	6	3	2	2	7
Saiful ashar	1	1	1	3	2	2	2	6	2	3	2	7
Amanda	2	1	2	5	1	1	2	4	2	2	2	6
Ahmad setiawan	1	1	1	3	2	2	2	6	3	2	2	7
Nursandi	2	1	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6
Nur halimah	1	1	1	3	2	2	2	6	3	2	2	7
Darmawan	2	1	1	4	2	2	1	5	3	2	3	8
Sri qundari	1	1	1	3	2	2	2	6	3	2	2	7

<b>nama responden</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b><math>\Sigma</math></b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b><math>\Sigma</math></b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
Firman	2	2	1	<b>5</b>	1	2	1	<b>4</b>	2	2	2	<b>6</b>
Susanti	2	2	3	<b>7</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	2	<b>6</b>
Putri kunlavia	2	2	1	<b>5</b>	1	1	2	<b>4</b>	2	3	2	<b>7</b>
Siti fatimah	1	1	2	<b>4</b>	1	2	2	<b>5</b>	2	2	2	<b>6</b>

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Lampiran 7. (lanjutan)

Nama responden	Liking the brand				Committed buyer				
	4a	4b	4c	4 $\Sigma$	5a	5b	5c	5d	5 $\Sigma$
Rini ashar	2	2	2	6	2	2	2	2	8
Budianto	2	2	1	5	2	2	2	2	8
Aminah	2	2	1	5	2	2	2	2	8
Anisa	2	2	1	5	1	1	1	1	4
Dimas	1	1	1	3	1	1	1	1	4
Resti	1	1	1	3	1	1	1	1	4
Revsy thisantiya	2	2	1	5	2	2	2	2	8
Rindi puspita	2	2	2	6	2	2	2	2	8
Nur afifah	1	2	2	5	2	1	1	2	6
Yeni astutik	2	2	2	6	2	2	2	2	8
Sumiati	1	2	2	5	2	2	2	2	8
Sitisuyati	2	2	2	6	1	1	2	1	5
Anida	2	2	2	6	2	2	2	2	8
Melida khatma	2	2	2	6	2	1	1	2	6
Munawaroh	2	2	2	6	2	1	2	2	7
Marta panca elvila	2	2	1	5	2	2	2	2	8
Aguk cahya p	2	2	2	6	2	2	2	2	8
Wulan annuru	1	2	2	5	2	1	1	1	5
Lintang pertiwi	2	2	2	6	2	1	1	2	6
Saiful ashar	1	2	2	5	2	1	1	2	6
Amanda	2	2	1	5	2	1	1	2	6
Ahmad setiawan	2	1	1	4	2	2	1	2	7
Nursandi	2	1	1	4	2	2	2	2	8
Nur halimah	2	2	2	6	2	1	1	2	6
Darmawan	2	1	1	4	2	1	1	1	5
Sri qundari	2	2	2	6	2	2	2	2	8

nama responden	a	b	c	$\Sigma$	a	b	c	d	$\Sigma$
Firman	2	2	2	6	2	1	1	2	6
Susanti	2	2	1	5	2	1	2	2	7
Putri kunlavia	2	2	1	5	2	2	1	2	7
Siti fatimah	2	2	1	5	2	2	1	2	7



**Lampiran 8. Data hasil pengelompokan responden berdasarkan penilaian secara umum pada profil kosumen**

Tingkatan loyalitas <i>committed buyer</i>	Umur	Jenis kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	Status	Pendapatan
Rini ashar	43	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Budianto	42	laki-laki	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Aminah	32	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	istri	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Revsy thisantiya	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Rindi puspita	19	perempuan	mahasiswa	SMA	anak	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Yeni astutik	29	perempuan	wiraswasta	D1	Istri	> Rp.2.000.000
Sumiati	43	perempuan	wiraswasta	SMP	Istri	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Sitisuyati	48	perempuan	wiraswasta	SMA	Istri	> Rp.2.000.000
Anida	26	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri	> Rp.2.000.000
Marta panca elvila	27	perempuan	guru	sarjana	Istri	< Rp.500.000
Aguk cahya p	28	laki-laki	wiraswasta	SMA	kepala rumah tangga	> Rp.2.000.000
Ahmad setiawan	51	laki-laki	PNS	sarjana	kepala rumah tangga	> Rp.2.000.000
Nursandi	23	laki-laki	mahasiswa	SMA	anak	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Sri qundari	56	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri	> Rp.2.000.000
Susanti	50	perempuan	dosen	sarjana	Istri	> Rp.2.000.000
Putri kunlavia	23	perempuan	mahasiswa	SMA	anak	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Siti fatimah	40	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri	> Rp.2.000.000
<b>Tingkatan loyalitas <i>Liking The Brand</i></b>						
Anisa	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Melida khatma	20	perempuan	mahasiswa	SMA	anak	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Munawaroh	24	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri	< Rp.500.000
Wulan annuru	21	perempuan	mahasiswa	sarjana	anak	< Rp.500.000
Lintang pertiwi	27	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Saiful ashar	47	perempuan	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga	> Rp.2.000.000
Amanda	32	perempuan	Wiraswasta	Sarjana	Istri	> Rp.2.000.000

Tingkat loyalitas <i>Liking the brand</i>	umur	jenis kelamin	pekerjaan	pendidikan	status	pendapatan
Nur halimah	42	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri	> Rp.2.000.000
Firman	24	laki-laki	mahasiswa	SMA	anak	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
<b>Tingkatan loyalitas <i>Satisfied Buyer</i></b>						
Dimas	19	laki-laki	mahasiswa	SMA	anak	< Rp.500.000
Resti	30	perempuan	wiraswasta	sarjana	Istri	Rp.1.000.000 - 2.000.000
Nur afifah	43	perempuan	Ibu rumah tangga	SMA	Istri	Rp.500.000 - Rp.1.000.000
Darmawan	52	laki-laki	wiraswasta	sarjana	kepala rumah tangga	> Rp.2.000.000



Lampiran 8. (lanjutan)

<b>Tingkatan loyalitas <i>committed buyer</i></b>	<b>Konsumsi terakhir</b>	<b>Intensitas konsumsi</b>	<b>info</b>	<b>cara memperoleh</b>	<b>kepuasan</b>
Rini ashar	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Budianto	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	penjual	membeli	puas
Aminah	satu hari yang lalu	-	keluarga	diberi	puas
Revsy thisantiya	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	diberi	puas
Rindi puspita	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	teman	membeli	netral
Yeni astutik	satu hari yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Sumiati	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Sitisuyati	dua minggu yang lalu	-	teman	membeli	puas
Anida	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	penjual	membeli	puas
Marta panca elvila	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	penjual	membeli	puas
Aguk cahya p	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Ahmad setiawan	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Nursandi	satu minggu yang lalu	satu bulan 1x	lain-lain	membeli	puas
Sri qundari	satu hari yang lalu	satu hari 1x	penjual	membeli	puas
Susanti	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	teman	membeli	puas
Putri kunlavia	satu minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Siti fatimah	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
<b>Tingkatan loyalitas <i>Liking The Brand</i></b>					
Anisa	satu hari yang lalu	satu hari lebih dari 1x	penjual	membeli	puas
Melida khatma	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	netral
Munawaroh	satu bulan yang lalu	satu bulan 1x	lain-lain	lain-lain	puas
Wulan annuru	dua minggu yang lalu	satu minggu 1x	penjual	lain-lain	puas
Lintang pertiwi	satu bulan yang lalu	-	penjual	membeli	puas
Saiful ashar	satu hari yang lalu	satu minggu 1x	lain-lain	membeli	puas
Amanda	satu minggu yang lalu	-	Keluarga	Membeli	Puas

Tingkat loyalitas <i>Liking the Brand</i>	Konsumsi terakhir	Intensitas konsumsi	Info	Cara memperoleh	kepuasan
Nur halimah	satu hari yang lalu	satu hari 1x	keluarga	membeli	puas
Firman	dua minggu yang lalu	satu bulan 1x	keluarga	membeli	puas
Tingkatan loyalitas <i>Satisfied Buyer</i>					
Dimas	satu minggu yang lalu	-	penjual	diberi	netral
Resti	satu bulan yang lalu	-	penjual	membeli	netral
Nur afifah	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas
Darmawan	satu minggu yang lalu	satu minggu 1x	keluarga	membeli	puas





## II Tingkatan Loyalitas Merek *Switcher*

14. Berapa kali saudara berganti merek sari apel karena ada merek yang memberi harga lebih murah selama 6 bulan terakhir/3-4 kali pemakaian terakhir?
- Tidak pernah berganti meskipun ada produk yang lebih murah
  - Pernah berganti 1 kali
  - Pernah berganti 2 kali
  - Pernah berganti merek lebih dari 2 kali
15. Selama 6 bulan terakhir / 3-4 kali pembelian terakhir ini, berapa kali Bapak,Ibu/Sdr berganti merek sari apel kusuma agrowisata karena merek tersebut tidak tersedia di toko?
- Tidak pernah berganti meskipun ada produk yang lebih murah
  - Pernah berganti 1 kali
  - Pernah berganti 2 kali
  - Pernah berganti merek lebih dari 2 kali
16. Selama 6 bulan terakhir / 3-4 kali pembelian terakhir ini, berapa kali Bapak,Ibu/Sdr berganti merek sari apel kusuma agrowisata karena terdapat merek lain yang memberikan expired date lebih lama?
- Tidak pernah berganti meskipun ada produk yang lebih murah
  - Pernah berganti 1 kali
  - Pernah berganti 2 kali
  - Pernah berganti merek lebih dari 2 kali
17. Apakah ada alasan lain Bapak,Ibu/Sdr berganti merek sari apel kusuma agrowisata?
- Tidak
  - Ada, yaitu.....

## III Tingkat loyalitas merek *Habitual buyer*

18. Karena kebiasaan rutin pembelian menjadikan Bapak,Ibu/Sdr terbiasa membeli sari apel kusuma agrowisata?
- Ya
  - Tidak
- Alasan .....
19. Apakah Bapak,Ibu/Sdr terbiasa membeli produk sari apel kusuma agrowisata karena kesukaan anda terhadap merek tersebut?
- Ya
  - Tidak
- Alasan .....
20. Apakah Bapak,Ibu/Sdr terbiasa membeli produk sari apel kusuma agrowisata karena kebutuhan akan tambahan nutrisi bagi kesehatan?
- Ya
  - Tidak
- Alasan .....

## IV Tingkat Loyalitas merek *satisfied buyer*

21. Bagaimana aroma dari produk sari apel kusuma agrowisata menurut Bapak,Ibu/Sdr?
- Aroma dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih tinggi daripada harapan saya

- b. Aroma dari produk sari apel kusuma agrowisata sama dengan harapan saya
  - c. Aroma dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih rendah daripada harapan saya
  - Apakah anda puas dengan aroma dari sari apel kusuma agrowisata?
    - a. Puas
    - b. Netral
    - c. Tidak puas
22. Bagaimana varian rasa dari produk sari apel kusuma agrowisata menurut Bapak,Ibu/Sdr?
- a. Varian rasa dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih tinggi daripada harapan saya
  - b. Varian rasa dari produk sari apel kusuma agrowisata sama dengan harapan saya
  - c. Varian rasa dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih rendah daripada harapan saya
- Apakah anda puas dengan varian rasa yang disajikan oleh sari apel kusuma agrowisata?
    - a. Puas
    - b. Netral
    - c. Tidak puas
23. Bagaimana ukuran kemasan dari produk sari apel kusuma agrowisata menurut Bapak,Ibu/Sdr?
- a. Ukuran kemasan dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih tinggi daripada harapan saya
  - b. Ukuran kemasan dari produk sari apel kusuma agrowisata sama dengan harapan saya
  - c. Ukuran kemasan dari produk sari apel kusuma agrowisata lebih rendah daripada harapan saya
- Apakah anda puas dengan ukuran kemasan yang disajikan oleh sari apel kusuma agrowisata?
    - a. Puas
    - b. Netral
    - c. Tidak puas

#### V Tingkat Loyalitas merek *Liking the brand*

24. Apakah Bapak,Ibu/Sdr menyukai produk sari apel kusuma agrowisata karena mereknya telah terkenal?
- a. Ya
  - b. Tidak
25. Apakah Bapak,Ibu/Sdr menyukai produk sari apel kusuma agrowisata karena kualitas produk yang diberikan baik dan terjamin mutunya?
- a. Ya
  - b. Tidak
26. Apakah Bapak,Ibu/Sdr menyukai produk sari apel kusuma agrowisata karena memiliki layanan konsumen yang dapat menampung saran serta keluhan para konsumennya?
- a. Ya
  - b. Tidak

#### VI Tingkat Loyalitas Merek *Committed Buyer*

27. Apakah Bapak,Ibu/Sdr akan menggunakan sari apel kusuma agrowisata untuk melakukan penggunaan produk selanjutnya?
- a. Ya, Pasti

b. Tidak  
Alasan

.....

28. Apakah Bapak,Ibu/Sdr pernah merekomendasikan sari apel kusuma agrowisata kepada orang lain untuk menggunakan produk sari apel kusuma agrowisata ?

c. Pernah  
d. Tidak pernah  
Alasan

.....

29. Apakah Bapak,Ibu/Sdr pernah menginformasikan kepada orang lain tentang kesan kualitas yang baik dari produk sari apel kusuma agrowisata?

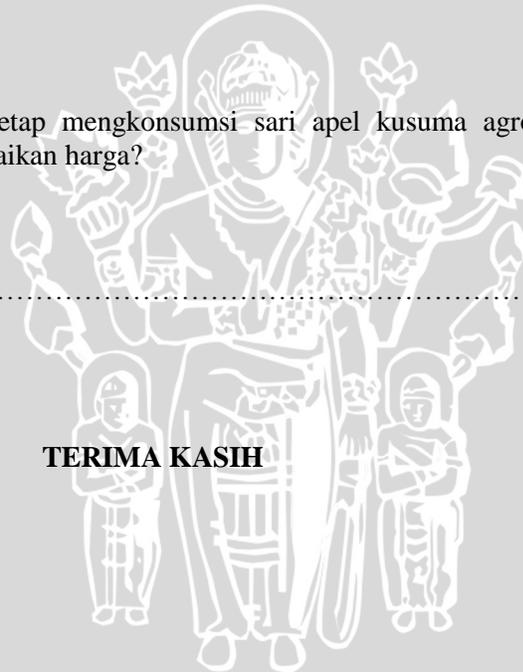
e. Pernah  
f. Tidak pernah  
Alasan

.....

30. Apakah Bapak,Ibu/Sdr akan tetap mengkonsumsi sari apel kusuma agrowisata walaupun harga produk tersebut mengalami kenaikan harga?

g. Ya, Pasti  
h. Tidak  
Alasan

.....



**TERIMA KASIH**





UNIVERSITAS BRAWIJAYA