

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Dalam rangka menunjang kegiatan penelitian dan penulisan skripsi yang dilakukan peneliti selaku mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk memberikan pendapatnya mengenai sejauh mana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang.

Hasil penelitian ini hanya digunakan bagi keperluan penyusunan skripsi yang merupakan tugas akhir bagi saya yang bernama Ani Lestari mahasiswi S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Maka dari itu, saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia mengisi kuesioner ini, jawaban anda tidak akan saya publikasikan dan dijamin kerahasiannya hanya untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i meluangkan waktu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ani Lestari

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Mohon diisi dan berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan anda.

1. Nama Responden :.....
2. Usia :..... Tahun
3. Jenis Kelamin : (a) Pria (b) Wanita
4. Pernah melakukan pembelian lebih dari 1 kali* : (a) Pernah (b) Hanya Sekali (Citra Kendedes Cake & Bakery)

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada pernyataan yang akan diisi, silahkan anda mengisi sesuai dengan pendapat/opini dengan memberikan tanda centang (✓) pada jawaban.

Keterangan Pengisian Kuesioner :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
KUALITAS PRODUK						
1.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan pelayanan yang cepat saat pembayaran					
2.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan kenyamanan saat pembelian					
3.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan harga yang terjangkau					
4.	Citra Kendedes Cake & Bakery memiliki rasa yang enak					
5.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan karakteristik bahan yang berkualitas pada produknya					
6.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan ukuran produk sesuai dengan harga yang diberikan					
7.	Citra Kendedes Cake & Bakery tidak pernah memberikan produk yang cacat					
8.	Citra Kendedes Cake & Bakery selalu memberikan produk dalam kondisi <i>fresh</i>					
9.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan produk dengan daya tahan yang cukup lama					
10.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan informasi kadaluwarsa pada produknya					
11.	Citra Kendedes Cake & Bakery menjual beragam jenis kue dan roti					
12.	Kemasan produk Citra Kendedes Cake & Bakery sangat bagus dan praktis					
13.	Produk yang dijual Citra Kendedes Cake & Bakery terjamin halal					
14.	Produk Citra Kendedes Cake & Bakery sudah terpercaya akan kualitasnya					
15.	Citra Kendedes Cake & Bakery memberikan pelayanan yang baik terhadap pertanyaan pelanggan					
16.	Produk Citra Kendedes Cake & Bakery yang diinginkan pelanggan selalu ada					

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
KEPUASAN PELANGGAN						
1.	Dengan kualitas produk yang ditawarkan Citra Kendedes Cake & Bakery membuat pelanggan puas					
2.	Produk yang ditawarkan Citra Kendedes Cake & Bakery sesuai dengan ekpektasi pelanggan					
3.	Pelayanan yang diberikan karyawan Citra Kendedes Cake & Bakery membuat rasa puas bagi pelanggan					
4.	Karyawan Citra Kendedes Cake & Bakery merespon dengan cepat keluhan & saran pelanggan					

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
LOYALITAS PELANGGAN						
1.	Akan datang kembali ke Citra Kendedes Cake & Bakery untuk melakukan pembelian ulang					
2.	Citra Kendedes Cake & Bakery akan selalu menjadi tujuan pertama ketika akan melakukan pembelian kue dan roti					
3.	Sudah terbiasa mengkonsumsi produk Citra Kendedes Cake & Bakery					
4.	Terbiasa mengkonsumsi produk Citra Kendedes Cake & Bakery karena rasanya					
5.	Tidak akan terpengaruh merk lainnya untuk membeli sebuah produk kue dan roti					
6.	Menyukai produk Citra Kendedes Cake & Bakery karena merk sudah terkenal					
7.	Meskipun banyak sekali toko kue dan roti Citra Kendedes Cake & Bakery tetap menjadi pilihan utama					
8.	Citra Kendedes Cake & Bakery merupakan toko kue dan roti favorit					
9.	Citra Kendedes Cake & Bakery merupakan produk kue terbaik					
10.	Citra Kendedes Cake & Bakery memiliki reputasi yang baik					

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
LOYALITAS PELANGGAN						
11.	Akan merekomendasikan produk Citra Kendedes Cake & Bakery kepada teman atau keluarga untuk melakukan pembelian					
12.	Akan menyebarkan informasi terbaik mengenai produk Citra Kendedes Cake & Bakery kepada orang lain					

Lampiran 2 Skor Jawaban Responden

No.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	ΣX	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	ΣY	Z	Z	Z	Z	ΣZ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4				
1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	56	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3	37	4	4	3	3	14			
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	58	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	43	4	4	4	4	16			
3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	70	5	2	5	5	2	5	2	3	3	5	4	4	45	5	5	4	3	17			
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	60	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	40	4	3	3	4	14			
5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	61	2	3	5	5	5	1	4	5	4	4	5	4	47	3	3	4	5	15			
6	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	74	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51	5	4	3	3	15			
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51	5	4	3	3	15			
8	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	54	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	42	4	4	3	5	16			
9	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	51	4	4	4	4	16			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	61	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	41	4	3	4	4	15			
12	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	62	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	43	4	4	4	4	16			
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16			
14	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	60	5	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	43	4	4	4	4	16			
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	57	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	42	4	4	4	3	15			
16	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	43	4	4	4	4	16			
17	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	61	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	33	4	4	3	3	14			
18	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	60	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	44	4	4	4	3	15			
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16			
20	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	49	3	2	2	2	1	1	1	5	4	4	4	4	33	3	3	2	3	11			

21	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	69	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56	5	5	4	4	18
22	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	70	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	43	5	4	4	3	16	
23	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	73	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56	5	5	4	4	18	
24	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	5	4	4	17	
25	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	72	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56	5	5	5	5	20	
26	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	52	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	12	
27	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	68	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	36	4	4	4	3	15	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	
29	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	67	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	42	4	4	4	4	16	
30	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	27	2	2	3	3	10	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	62	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	43	3	4	4	4	15	
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	5	14	
33	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	54	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	32	4	4	3	3	14	
34	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	46	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	15	3	3	3	1	10	
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	61	5	3	3	4	1	3	2	2	3	3	2	2	33	4	4	4	3	15	
36	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	60	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	29	3	2	4	3	12	
37	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	5	4	4	5	18	
38	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	38	4	4	4	3	15	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	
40	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	71	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	46	4	4	4	4	16	

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	44	5	5	5	4	19
42	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	59	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	45	4	4	4	3	15
43	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
44	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	50	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	30	3	2	3	3	11
45	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	2	64	5	4	5	5	2	2	2	2	4	3	4	4	42	5	4	4	4	17
46	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	55	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	49	3	3	4	4	14
47	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	66	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	51	4	4	4	3	15
48	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	62	4	2	3	4	2	4	2	2	2	4	4	4	37	4	4	4	3	15
49	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	50	4	4	4	4	16
50	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	43	4	4	4	4	16
51	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	5	4	17
52	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	77	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	51	5	5	4	3	17
53	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	5	5	4	4	18
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	67	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	16
55	4	4	5	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	65	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	46	5	4	5	5	19
56	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	60	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	16
57	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	3	4	4	15
58	4	5	2	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	60	2	2	3	2	1	4	3	3	2	4	3	3	32	4	3	4	4	15
59	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	73	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	53	4	3	5	4	16	
60	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	64	4	4	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	46	5	5	5	5	20	

61	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	72	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	52	4	4	4	4	16
62	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	75	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	53	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	75	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52	5	5	4	5	19	
64	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	4	4	3	3	14	
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	42	4	4	4	3	15	
66	2	3	4	3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	4	5	2	56	3	2	2	2	1	2	1	2	1	4	3	3	26	3	3	3	4	13
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	61	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	43	3	3	3	4	13	
68	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58	5	5	4	5	19
69	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	57	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16	
70	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	63	5	2	5	5	3	2	3	3	5	4	5	46	3	4	4	3	14	
71	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	73	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	20	
72	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	69	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	45	5	5	5	4	19
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	48	4	4	4	4	16	
74	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	70	4	4	5	4	2	4	3	2	4	4	4	44	5	5	5	4	19	
75	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	76	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	58	5	5	5	5	20	
76	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	73	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	20	
77	3	4	5	4	3	5	3	4	5	1	4	4	4	3	4	3	59	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	39	4	4	4	2	14
78	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	61	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	5	5	5	3	18	
79	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	4	4	4	4	16	
80	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	4	4	4	4	16	

81	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	69	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	42	5	4	4	4	17
82	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	5	20
83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	76	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	5	4	5	5	19	
84	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	61	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	35	4	4	4	3	15	
85	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	67	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	38	4	5	4	3	16
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	20	
88	5	3	4	4	4	5	3	3	5	2	5	5	4	4	4	3	63	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	53	5	5	5	5	20	
89	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	66	5	4	3	4	3	4	2	4	3	5	4	45	5	5	4	4	18	
90	4	3	5	5	4	3	3	4	2	5	5	3	4	4	3	1	58	5	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	40	4	4	3	2	13	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	20	
92	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	59	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	45	5	3	4	4	16	
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	51	3	4	4	4	15	
94	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	2	5	3	3	5	5	67	5	4	2	2	5	4	4	3	3	5	5	47	4	4	3	5	16	
95	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	56	5	5	5	5	20	
96	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	16	
97	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	48	4	3	3	5	15	
98	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	58	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	45	4	4	4	4	16	
99	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	69	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	44	5	4	5	5	19	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	16	

101	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16	
104	5	5	2	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	2	66	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	3	37	4	3	4	3	14
105	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16
106	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	67	4	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	43	5	5	5	4	19
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
109	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45	5	5	5	5	20
110	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	44	4	3	4	3	14
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
112	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	63	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	36	4	4	4	3	15
113	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	70	3	3	4	4	3	2	2	2	3	4	5	40	5	4	5	5	19
114	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	66	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	53	4	4	4	4	16	

Lampiran 3 Identitas Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kel.	Pekerjaan	Pernah Melakukan Pembelian
1	Nina	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
2	Nindy	24	P	Apoteker	Pernah
3	Ervina W.	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
4	Aulia Ayu Kusumadewi	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
5	Rezky Pratama Juniar	21	L	Wiraswasta	Pernah
6	Desy Purnamasari	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
7	Fitri	25	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
8	Yusrin R. F.	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
9	Hery Dwi Handoko	25	L	Pegawai Swasta	Pernah
10	Muh. Irfan Syauki	26	P	Pegawai Swasta	Pernah
11	Diah Agustina	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
12	Anggun Suci K. P.	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
13	Abiyu	24	L	Pegawai Swasta	Pernah
14	Hani Madjina	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
15	Nanda Ayu K. W.	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
16	Virida Claudia	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
17	Fungkyasari	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
18	Miqdad	22	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
19	Adit	25	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
20	Dwi Rahmawati	23	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
21	Meita	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
22	Sona	23	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
23	Klara	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
24	Ervingka R. Y. S.	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
25	Warda	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
26	Ira	23	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
27	Novalina Putri Pratiwi	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
28	Harini	54	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
29	Dhea Putri Marzyanda	19	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
30	Lina F.	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
31	Ayu Dini	27	P	Pegawai Negeri	Pernah

No	Nama	Usia	Jenis Kel.	Pekerjaan	Pernah Melakukan Pembelian
32	Mariska Dwitya	22	P	Pegawai Swasta	Pernah
33	Kartika Septi Kumaladewi	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
34	Alin	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
35	Novi	20	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
36	Andhini	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
37	Runik	59	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
38	Ujik Swasono	24	L	Pegawai Swasta	Pernah
39	Moh. Zaky Zakariya	23	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
40	Rois Safutro	30	L	Pegawai Swasta	Pernah
41	Mar'atus Sholihah	25	P	Pegawai Negri	Pernah
42	Hanifah Muslimah	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
43	Yebrin Tnatia	20	P	Pegawai Negri	Pernah
44	Laura	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
45	Riza Khoirum	22	p	Wiraswasta	Pernah
46	Eka	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
47	Nanda Septiana	23	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
48	Lupi	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah`
49	Bayu Rohidapi	25	L	Pegawai Swasta	Pernah
50	Ade irma Juliyanti	22	P	Pegawai Swasta	Pernah
51	Ade	20	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
52	Yulaika	43	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah`
53	Nadya Fs.	24	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
54	Gus Sus	45	L	Wiraswasta	Pernah
55	Ike Nurjannah	20	P	Wiraswasta	Pernah
56	Dea Zahwa Nuke Devina	20	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
57	Sukonto Legowo	40	L	Pegawai Negri	Pernah
58	Nahdliyatul Ummah	21	P	Pegawai Swasta	Pernah
59	Salsabila	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
60	Juliana	26	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
61	Suryati	43	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
62	Fadilah	34	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
63	Irwan perdana	27	L	Gojek	Pernah
64	Ferdi	26	P	Pegawai Swasta	Pernah

No	Nama	Usia	Jenis Kel.	Pekerjaan	Pernah Melakukan Pembelian
65	Ayu Wulan	22	p	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
66	Gagas Septian Nurfiki	21	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
67	Nunuk	48	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
68	Muin	54	L	Wiraswasta	Pernah
69	Apriliani	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
70	Gugus dery F.	23	L	Pegawai Swasta	Pernah
71	Rika	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
72	Vini dwi Jayanti	20	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
73	Mochammad Idris Yachsa	26	L	Pegawai Swasta	Pernah
74	Viendrika H. S.	34	L	Wiraswasta	Pernah
75	Enne	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
76	Sri Hartatik	50	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
77	Karin	21	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
78	Dadang	23	L	Pegawai Swasta	Pernah
79	Akhsan Fikri Al. Halim	23	L	Wiraswasta	Pernah
80	Fais	23	l	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
81	Mayang Septiana	24	P	Pegawai Swasta	Pernah
82	Yessy Selvia	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
83	Johan	26	L	Pegawai Swasta	Pernah
84	Redo	28	L	Pegawai Swasta	Pernah
85	Linda Alfenti	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
86	Garit Suhendra	22	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
87	Nysriati	48	P	Wiraswasta	Pernah
88	Anindya	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
89	Titah Salsabila	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
90	Faizar Rahman	22	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
91	Amek	19	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
92	Dwi Damayanti	23	P	Wiraswasta	Pernah
93	Hanifah	20	P	Pegawai Swasta	Pernah
94	Armand Garcia	20	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
95	Suyoto	65	L	Wiraswasta	Pernah
96	Pujiono	28	L	Wiraswasta	Pernah
97	Oskar Janata Al Hilal	24	L	Wiraswasta	Pernah
98	Selly	23	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
99	Mitha Febriana	22	P	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
100	T. Romy Roland	29	L	Pegawai Sawasta	Pernah
101	Lilis Pujiati	40	P	Guru Tk	Pernah

No	Nama	Usia	Jenis Kel.	Pekerjaan	Pernah Melakukan Pembelian
102	Maria Theresia Hovita	55	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah
103	Qurota Aini	31	P	Kepala Sekolah	Pernah
104	Yuliati	41	P	Wiraswasta	Pernah
105	Vina Erniawan	28	P	Guru Tk	Pernah
106	M. Ilham Pratama	19	L	Pelajar/Mahasiswa/i	Pernah
107	Nuzula	37	P	Guru	Pernah
108	Umi Khoiroh	24	P	Guru	Pernah
109	Dewi	34	P	Wiraswasta	Pernah
110	Is Apriyani	28	P	Guru	Pernah
111	Nani Wijayati	25	P	Guru	Pernah
112	Anna Eliyati	39	P	Wiraswasta	Pernah
113	Yuliana	33	P	Wiraswasta	Pernah
114	Aulia	25	P	Ibu Rumah Tangga	Pernah

Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk

a. Correlations

		X
X1	Pearson Correlation	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X2	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X3	Pearson Correlation	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X4	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X5	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X6	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X7	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X8	Pearson Correlation	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X9	Pearson Correlation	.454**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X10	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X11	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X12	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X13	Pearson Correlation	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X14	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X15	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
X16	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level

b. Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	114	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	114	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	16

2. Kepuasan Pelanggan

a. Correlations

Correlations

		Z
Z1	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Z2	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Z3	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Z4	Pearson Correlation	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level

b. Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	114	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	114	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

3. Loyalitas Pelanggan
a. Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y2	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y3	Pearson Correlation	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y4	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y5	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y6	Pearson Correlation	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y7	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y8	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y9	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y10	Pearson Correlation	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y11	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114
Y12	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level

b. Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	114	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	114	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	12

Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19.00	3	2.6	2.6	2.6
	20.00	8	7.0	7.0	9.6
	21.00	12	10.5	10.5	20.2
	22.00	27	23.7	23.7	43.9
	23.00	11	9.6	9.6	53.5
	24.00	12	10.5	10.5	64.0
	25.00	7	6.1	6.1	70.2
	26.00	5	4.4	4.4	74.6
	27.00	2	1.8	1.8	76.3
	28.00	4	3.5	3.5	79.8
	29.00	1	.9	.9	80.7
	30.00	1	.9	.9	81.6
	31.00	1	.9	.9	82.5
	33.00	1	.9	.9	83.3
	34.00	3	2.6	2.6	86.0
	37.00	1	.9	.9	86.8
	39.00	1	.9	.9	87.7
	40.00	2	1.8	1.8	89.5
	41.00	1	.9	.9	90.4
	43.00	2	1.8	1.8	92.1
	45.00	1	.9	.9	93.0
	48.00	2	1.8	1.8	94.7
	50.00	1	.9	.9	95.6
	54.00	2	1.8	1.8	97.4
	55.00	1	.9	.9	98.2
	59.00	1	.9	.9	99.1
	65.00	1	.9	.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	30	26.3	26.3	26.3
	P	84	73.7	73.7	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Apoteker	1	.9	.9	.9
Gojek	1	.9	.9	1.8
Guru	3	2.6	2.6	4.4
Guru Tk	2	1.8	1.8	6.1
Gurur	1	.9	.9	7.0
Ibu Rumah Tangga	10	8.8	8.8	15.8
Kepala Sekolah	1	.9	.9	16.7
Pegawai Negri	4	3.5	3.5	20.2
Pegawai Sawasta	2	1.8	1.8	21.9
Pegawai Swasta	21	18.4	18.4	40.4
Pelajar/Mahasiswa/i	52	45.6	45.6	86.0
Wiraswasta	16	14.0	14.0	100.0
Total	114	100.0	100.0	

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	13	11.4	11.4	13.2
4.00	71	62.3	62.3	75.4
5.00	28	24.6	24.6	100.0
Total	114	100.0	100.0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	17	14.9	14.9	14.9
4.00	63	55.3	55.3	70.2
5.00	34	29.8	29.8	100.0
Total	114	100.0	100.0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.6	2.6	2.6
3.00	26	22.8	22.8	25.4
4.00	60	52.6	52.6	78.1
5.00	25	21.9	21.9	100.0
Total	114	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	11.4	11.4	11.4
	4.00	65	57.0	57.0	68.4
	5.00	36	31.6	31.6	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	23	20.2	20.2	21.1
	4.00	67	58.8	58.8	79.8
	5.00	23	20.2	20.2	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	3	2.6	2.6	3.5
	3.00	15	13.2	13.2	16.7
	4.00	69	60.5	60.5	77.2
	5.00	26	22.8	22.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.8	1.8	1.8
	3.00	28	24.6	24.6	26.3
	4.00	59	51.8	51.8	78.1
	5.00	25	21.9	21.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	23	20.2	20.2	21.1
	4.00	64	56.1	56.1	77.2
	5.00	26	22.8	22.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	9	7.9	7.9	8.8
	3.00	42	36.8	36.8	45.6
	4.00	44	38.6	38.6	84.2
	5.00	18	15.8	15.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	7	6.1	6.1	7.0
	3.00	26	22.8	22.8	29.8
	4.00	55	48.2	48.2	78.1
	5.00	25	21.9	21.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	8	7.0	7.0	7.9
	4.00	63	55.3	55.3	63.2
	5.00	42	36.8	36.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.6	2.6	2.6
	3.00	12	10.5	10.5	13.2
	4.00	68	59.6	59.6	72.8
	5.00	31	27.2	27.2	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	14	12.3	12.3	13.2
	4.00	65	57.0	57.0	70.2
	5.00	34	29.8	29.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	10.5	10.5	10.5
	4.00	70	61.4	61.4	71.9
	5.00	32	28.1	28.1	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	16.7	16.7	16.7
	4.00	70	61.4	61.4	78.1
	5.00	25	21.9	21.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

X16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	7	6.1	6.1	7.0
	3.00	34	29.8	29.8	36.8
	4.00	53	46.5	46.5	83.3
	5.00	19	16.7	16.7	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	13	11.4	11.4	12.3
	4.00	65	57.0	57.0	69.3
	5.00	35	30.7	30.7	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.6	2.6	2.6
	3.00	17	14.9	14.9	17.5
	4.00	68	59.6	59.6	77.2
	5.00	26	22.8	22.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	18	15.8	15.8	16.7
	4.00	73	64.0	64.0	80.7
	5.00	22	19.3	19.3	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	2	1.8	1.8	2.6
	3.00	30	26.3	26.3	28.9
	4.00	58	50.9	50.9	79.8
	5.00	23	20.2	20.2	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.4	4.4	4.4
	3.00	15	13.2	13.2	17.5
	4.00	61	53.5	53.5	71.1
	5.00	33	28.9	28.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	14	12.3	12.3	13.2
	3.00	36	31.6	31.6	44.7
	4.00	45	39.5	39.5	84.2
	5.00	18	15.8	15.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	10	8.8	8.8	9.6
	3.00	31	27.2	27.2	36.8
	4.00	52	45.6	45.6	82.5
	5.00	20	17.5	17.5	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	9	7.9	7.9	8.8
	3.00	26	22.8	22.8	31.6
	4.00	60	52.6	52.6	84.2
	5.00	18	15.8	15.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	5.3	5.3	5.3
	2.00	19	16.7	16.7	21.9
	3.00	35	30.7	30.7	52.6
	4.00	41	36.0	36.0	88.6
	5.00	13	11.4	11.4	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.8	1.8	1.8
	2.00	14	12.3	12.3	14.0
	3.00	18	15.8	15.8	29.8
	4.00	62	54.4	54.4	84.2
	5.00	18	15.8	15.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.6	2.6	2.6
	2.00	17	14.9	14.9	17.5
	3.00	37	32.5	32.5	50.0
	4.00	44	38.6	38.6	88.6
	5.00	13	11.4	11.4	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	12	10.5	10.5	11.4
	3.00	34	29.8	29.8	41.2
	4.00	50	43.9	43.9	85.1
	5.00	17	14.9	14.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	11	9.6	9.6	10.5
	3.00	35	30.7	30.7	41.2
	4.00	49	43.0	43.0	84.2
	5.00	18	15.8	15.8	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	2	1.8	1.8	2.6
	3.00	16	14.0	14.0	16.7
	4.00	72	63.2	63.2	79.8
	5.00	23	20.2	20.2	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	3	2.6	2.6	3.5
	3.00	16	14.0	14.0	17.5
	4.00	72	63.2	63.2	80.7
	5.00	22	19.3	19.3	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	1	.9	.9	1.8
	3.00	21	18.4	18.4	20.2
	4.00	70	61.4	61.4	81.6
	5.00	21	18.4	18.4	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Lampiran 6 Analisis Jalur Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z	16.0965	2.18591	114
X	64.2807	6.74112	114

Correlations

		Z	X
Pearson Correlation	Z	1.000	.700
	X	.700	1.000
Sig. (1-tailed)	Z	.	.000
	X	.000	.
N	Z	114	114
	X	114	114

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.486	1.56758

- a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.722	1	264.722	107.729	.000 ^a
	Residual	275.217	112	2.457		
	Total	539.939	113			

- a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.501	1.414		1.062	.291
	X	.227	.022	.700	10.379	.000

a. Dependent Variable: Z

Lampiran 7 Analisis Jalur Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	44.6930	7.69568	114
X	64.2807	6.74112	114

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	.667
	X	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000
	X	.000	.
N	Y	114	114
	X	114	114

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.444	.439	5.76190

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2973.912	1	2973.912	89.577	.000 ^a
	Residual	3718.342	112	33.199		
	Total	6692.254	113			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.226	5.197		-.813	.418
	X	.761	.080	.667	9.465	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 Analisis Jalur Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	44.6930	7.69568	114
Z	16.0965	2.18591	114

Correlations

		Y	Z
Pearson Correlation	Y	1.000	.711
	Z	.711	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000
	Z	.000	.
N	Y	114	114
	Z	114	114

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.502	5.43219

a. Predictors: (Constant), Z

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3387.282	1	3387.282	114.789	.000 ^a
	Residual	3304.973	112	29.509		
	Total	6692.254	113			

a. Predictors: (Constant), Z

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.376	3.797		1.152	.252
	Z	2.505	.234	.711	10.714	.000

a. Dependent Variable: Y

CURRICULUM VITAE



BIODATA

Nama : Ani Lestari

Tempat, Tgl Lahir : Surabaya, 06 April 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Kawin

Alamat : Jl. Gubeng Klingsingan 5/56b, Surabaya

Telephone : 0857-4823-8787

Email : aanilestarii@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL :

- 2000 – 2007 **SD FAJAR JAYA SURABAYA**
- 2007 – 2010 **SMP MUHAMMADIYAH 5 SURABAYA**
- 2010 – 2013 **SMA 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**
- 2013 – 2017 **S1 FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

PENGALAMAN KERJA

- 27 JUNI 2016 -
27 AGUSTUS 2016 **PT PJB SERVICES**