

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1 Kuesioner**

### **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Bapak / Ibu yang saya hormati,

Saya Erin Mardiana mahasiswi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yarsi. Dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian / tugas akhir dengan judul “Pengaruh Cita Rasa, Promosi, Harga dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Susu UHT Ultramilk”. Kuesioner ini berhubungan dengan persepsi Anda sebagai pelanggan Susu UHT Ultramilk yang berada di kecamatan Jakarta Utara. Hasil Kuesioner ini tidak akan dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata.

Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

#### **A. Kuesioner Karakteristik Responden**

1. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

2. Tempat Tinggal :

- Cilincing
- Kelapa Gading
- Koja
- Pademangan
- Penjaringan
- Tanjung Priok

3. Usia :

- 11-12 tahun
- 13-20 tahun
- 21-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- > 50 tahun

4. Pekerjaan :

- Siswa
- Mahasiswa
- Karyawan swasta
- Pegawai Negeri Sipil
- Pengusaha
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

5. Pengeluaran Sebulan :

- < Rp 500.000
- Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
- Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
- Rp 5.000.000 – Rp 8.000.000
- > Rp 8.000.000

## **B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Bacalah secara cermat terlebih dahulu pada setiap pertanyaan
2. Jawablah setiap pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom pilihan jawaban
3. Pilihan Jawaban terdiri dari:

SS = SANGAT SETUJU

S = SETUJU

N = NETRAL

TS = TIDAK SETUJU

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
	<b>CITA RASA</b>					
1	Tekstur susu UHT UltraMilk terasa sangat creamy					
2	Aroma pada susu UHT UltraMilk sangat menggoda saya untuk menikmatinya					
3	Saya tertarik minum susu UHT UltraMilk karena sangat terasa susu sapinya					
4	Setelah minum susu UHT UltraMilk saya masih bisa merasakan karena rasa susu UHT UltraMilk lama hilang dimulut sehingga meninggalkan kesan tersendiri					

	PROMOSI	SS	S	N	TS	STS
5	Produk susu UHT Ultramilk melakukan promosi periklanan					
6	Sales susu UHT Ultramilk menarik, sopan dan ramah					
7	Susu UHT Ultramilk menjadi sponsor dalam beberapa acara					
8	Susu UHT Ultramilk jarang mengadakan promosi penjualan					

	<b>HARGA</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
9	Harga susu UHT Ultra Milk terjangkau					
10	Harga bervariasi sesuai dengan ukuran produk					
11	Harga susu UHT Ultra Milk sesuai dengan kualitas produk					
12	Harga susu UHT Ultra Milk sesuai dengan hasil yang diinginkan					
13	Harga susu UHT UltraMilk yang dapat bersaing dengan produk lain					
14	Harga susu UHT UltraMilk lebih ekonomis dibandingkan dengan produk susu UHT yang lain					

	<b>KEPERCAYAAN MEREK</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
15	Saya percaya dengan produk susu UHT UltraMilk sehingga saya membelinya					
16	Saya percaya reputasi susu UHT merk Ultra Milk sangat bagus					
17	Saya merasa lebih aman ketika mengonsumsi susu UHT merk UltraMilk					
18	Saya percaya susu UHT UltraMilk selalu menepati janji yang diberikan kepada konsumen					
19	Susu UHT UltraMilk adalah susu yang memiliki <i>prestise</i> (gengsi) daripada merek susu UHT lain yang sejenis dengan UltraMilk					

	<b>LOYALITAS PELANGGAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
20	Saya ingin mengetahui informasi baru tentang susu UHT UltraMilk					
21	Saya akan melakukan pembelian setelah mendapatkan informasi tentang susu UHT UltraMilk terutama dalam hal promosi					
22	UHT UltraMilk menjadi pilihan pertama dalam susu UHT bagi saya					
23	Hasil penilaian saya secara keseluruhan terhadap susu UHT UltraMilk baik					
24	Saya akan mereferensikan susu UHT UltraMilk kepada orang lain					
25	Saya akan melakukan pembelian rutin susu UHT UltraMilk					

## Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Responden

### Variabel Cita Rasa (X1)

CR1	CR2	CR3	CR4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
3	4	3	4
4	4	4	4
3	4	4	4
3	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	5
5	5	5	4
5	5	5	2
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	5
5	5	4	5
4	5	5	4
5	5	5	5
4	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	4	4
4	5	4	5
5	4	5	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	3	3	3



3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
3	2	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
3	3	4	3
4	3	3	4
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	3	3
4	2	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
4	4	4	4
3	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	3	4
4	5	4	5
4	5	4	5
5	4	4	4
5	5	4	5
4	4	5	4
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5

4	4	4	4
4	5	5	5
5	5	4	4
4	5	4	2
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	5	4
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	4	4
4	5	4	5
4	4	4	4
5	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	4
4	3	4	3
5	5	5	5
4	5	4	5
4	4	4	5
4	4	5	5
4	4	4	4
5	4	4	5
5	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	5
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	4

### Hasil Jawaban Kuesioner Responden Variabel Promosi (X2)

P1	P2	P3	P4
4	4	4	4
4	4	3	3
3	4	3	2
3	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	2
3	4	4	4
4	4	4	3
3	4	3	4
4	4	4	4
4	3	3	4
4	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
3	4	4	4
1	1	1	1
3	3	4	3
4	5	4	4
4	4	3	2
4	4	3	4
3	3	3	4
4	4	3	4
3	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	5	4
3	3	4	4
3	4	3	3

4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	3
3	4	4	4
3	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	4	4
4	4	3	4
3	3	4	4
4	4	4	4
3	4	4	2
3	5	4	3
4	3	4	4
4	4	4	4
3	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	2	3	2
3	4	4	4
4	4	4	4
1	4	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
3	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	4	4
3	4	4	3
3	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	3
3	4	5	3
3	4	4	3
4	4	4	4
4	3	3	3
3	4	4	3
4	4	4	4

4	4	4	4
4	3	4	4
3	3	3	4
3	3	4	4
4	4	4	4
4	3	3	4
3	4	4	3
3	4	3	4
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	4
4	3	4	3
4	3	3	2
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	4
4	3	4	4
3	4	4	3
4	4	4	3
4	3	2	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	4
4	5	4	3
4	3	3	2
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3

**Hasil Jawaban Kuesioner Responden Variabel Harga (X3)**

H1	H2	H3	H4	H5	H6
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
3	3	3	2	3	3
3	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
2	4	4	2	3	3
3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4
3	4	3	4	4	3
3	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3
3	3	4	5	4	4
4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4

3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3
4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4
3	3	4	3	4	3
4	5	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	2
4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	5	3
3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4

4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3
4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5
4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3
4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	3
4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	5	3
4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	3	4
3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3



**Hasil Jawaban Kuesioner Responden Variabel Kepercayaan Merek (X4)**

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5
4	4	4	4	4
3	3	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	5	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	3	4
3	4	4	4	4
4	3	4	3	3
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	3	4	3	4
3	3	3	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	4	3	3	3
4	4	4	3	4
4	4	4	3	4
4	4	3	4	3
3	3	3	4	3
4	4	4	4	4
5	3	3	5	5
3	3	3	3	3
5	5	5	5	5
5	3	3	3	5
3	5	5	5	3
5	5	5	5	5
3	4	5	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3

3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
5	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	3	4
3	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	4
4	4	4	3	4
4	4	4	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	3	3	4
2	3	3	2	3
4	3	4	4	3
4	4	4	4	4
1	1	1	1	1
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	3	5
3	3	3	3	3
5	3	5	5	5
3	5	3	3	5
5	3	5	5	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	5	3	5	3
3	3	4	3	2
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
3	3	3	4	3
4	4	4	3	4

4	4	4	3	4
4	4	4	3	3
3	3	2	3	3
3	3	3	2	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	3
4	4	4	4	4
4	4	3	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
3	3	3	5	3
3	4	3	3	3
4	3	3	3	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	4
3	4	3	3	3
4	3	3	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
2	2	3	3	3
4	4	4	4	4
3	1	3	1	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	4
4	4	3	3	5
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3

**Hasil Jawaban Kuesioner Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	2
3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	3	3
4	3	5	4	4	4
3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	3	2
3	4	3	4	4	3

3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	2
4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	2
3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
1	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	5	3
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	2
4	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3

4	3	4	4	4	3
3	3	2	2	2	4
4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	2
3	3	3	3	5	3
3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5
3	3	3	3	3	3

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Tempat Tinggal	Pekerjaan	Pengeluaran Sebulan
M. Syaifullah	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Feilisya Cahyadi	Perempuan	21-30 tahun	Cilincing	Mahasiswa	<Rp 500.000
Skolastika messy	Perempuan	11-12 tahun	Kelapa Gading	Siswa	<Rp 500.000
Rheonata Wijaya	Laki-laki	31-40 tahun	Pademangan	Pegawai Negeri Sipil	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Mifta	Laki-laki	41-50 tahun	Pademangan	Pengusaha	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Amelia Trisna	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Diandra	Perempuan	31-40 tahun	Penjaringan	Lainnya	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Bitu	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Ekarini	Perempuan	21-30 tahun	Cilincing	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Susanti	Perempuan	21-30 tahun	Cilincing	Pegawai Negeri Sipil	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Himawan Lutfianto	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Shofi	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Pegawai Negeri Sipil	>Rp 8.000.000
Nadine alka	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Zhafira	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Marliana	Perempuan	31-40 tahun	Cilincing	Pengusaha	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Thomas Hariyadi	Laki-laki	>50 tahun	Koja	Lainnya	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
M. Fatur rahman	Laki-laki	13-20 tahun	Pademangan	Siswa	<Rp 500.000
Eliana	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	<Rp 500.000
Aulia farera	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Fitra	Laki-laki	31-40 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Leli	Perempuan	41-50 tahun	Pademangan	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Wulan	Perempuan	31-40 tahun	Penjaringan	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Ayu	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000

Devita	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Mochart melvin	Laki-laki	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Altair	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Yahya	Laki-laki	11-12 tahun	Kelapa Gading	Siswa	<Rp 500.000
Fadilla R	Perempuan	21-30 tahun	Cilincing	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Anne Amalia	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Raka	Laki-laki	21-30 tahun	Koja	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Desi	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Pegawai Negeri Sipil	>Rp 8.000.000
Nabila shafa	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Kevin	Laki-laki	21-30 tahun	Kelapa Gading	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Davina	Perempuan	13-20 tahun	Kelapa Gading	Siswa	<Rp 500.000
Haikal	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Putri ismia effendy	Perempuan	21-30 tahun	Pademangan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Sahardi	Laki-laki	>50 tahun	Penjaringan	Lainnya	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Fikri	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Eki setiawan	Laki-laki	31-40 tahun	Koja	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Khuna	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Faiz	Laki-laki	>50 tahun	Penjaringan	Lainnya	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Adira	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Mikaila azzahra	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Nopal	Laki-laki	31-40 tahun	Cilincing	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Reza	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Pencya	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Sinta fitriani	Perempuan	21-30 tahun	Pademangan	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Paris	Laki-laki	31-40 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	>Rp 8.000.000



Fauzan	Laki-laki	31-40 tahun	Pademangan	Pegawai Negeri Sipil	>Rp 8.000.000
Wulan	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Ibrahim	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Anjani	Perempuan	31-40 tahun	Penjaringan	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Raja	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Pengusaha	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Denia	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Rendi	Laki-laki	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Fitria	Perempuan	31-40 tahun	Koja	Pengusaha	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Taryono adhit	Laki-laki	>50 tahun	Cilincing	Karyawan Swasta	>Rp 8.000.000
Rizka	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Putri	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Pengusaha	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Yuswardu	Laki-laki	41-50 tahun	Cilincing	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Mita	Perempuan	41-50 tahun	Cilincing	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Vidyasari tamarsya	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Andika	Laki-laki	13-20 tahun	Cilincing	Siswa	<Rp 500.000
Muhammad khainan	Laki-laki	11-12 tahun	Tanjung Priok	Siswa	<Rp 500.000
Wisnu ajii p	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Huliyatul jamilah	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Putri	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Desta	Perempuan	21-30 tahun	Koja	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Ferari	Laki-laki	31-40 tahun	Pademangan	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Killa	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Randy	Laki-laki	31-40 tahun	Pademangan	Lainnya	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Delvia	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Doni	Laki-laki	31-40 tahun	Penjaringan	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000

Opang	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Faras	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Pegawai Negeri Sipil	>Rp 8.000.000
Bunga	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Nurul	Perempuan	21-30 tahun	Koja	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Asep	Laki-laki	31-40 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Tita	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Bagus	Laki-laki	21-30 tahun	Pademangan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Riko	Laki-laki	41-50 tahun	Tanjung Priok	Pengusaha	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Clarisa	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Syifa	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Ibu Rumah Tangga	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Andi	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Yusniarni	Perempuan	31-40 tahun	Cilincing	Pegawai Negeri Sipil	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Sulaiman sidiq	Laki-laki	31-40 tahun	Cilincing	Karyawan Swasta	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Fazira	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	<Rp 500.000
Mikayla	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Kezia	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Dimas	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Rosiana	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Deandra	Laki-laki	21-30 tahun	Koja	Mahasiswa	<Rp 500.000
Dewa	Laki-laki	31-40 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Kanaya	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	<Rp 500.000
Citra	Perempuan	31-40 tahun	Tanjung Priok	Pengusaha	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Kinat	Laki-laki	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Suratmi	Perempuan	41-50 tahun	Penjaringan	Ibu Rumah Tangga	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Kiki	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	<Rp 500.000
Faiza	Perempuan	31-40 tahun	Koja	Pengusaha	Rp 1.000.000 - Rp

					3.000.000
Sandra	Perempuan	21-30 tahun	Koja	Mahasiswa	<Rp 500.000
Julyta	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	<Rp 500.000
Tiara rahmadanti	Perempuan	21-30 tahun	Koja	Karyawan Swasta	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000
Feni	Perempuan	21-30 tahun	Cilincing	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Gilang	Laki-laki	13-20 tahun	Kelapa Gading	Siswa	<Rp 500.000
Astrid	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Siswa	<Rp 500.000
Qeyla	Perempuan	21-30 tahun	Penjaringan	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Kesya	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Karyawan Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Refki	Laki-laki	31-40 tahun	Kelapa Gading	Pegawai Negeri Sipil	Rp 5.000.000 - Rp8.000.000
Gina	Perempuan	21-30 tahun	Tanjung Priok	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Dewa	Laki-laki	31-40 tahun	Koja	Pengusaha	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Tita	Perempuan	21-30 tahun	Kelapa Gading	Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000
Dean	Laki-laki	21-30 tahun	Koja	Karyawan Swasta	<Rp 500.000

### Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif

#### Skor Item Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LK1	112	1	4	3.60	.577
LK2	112	2	5	3.44	.668
LK3	112	2	5	3.60	.561
LK4	112	2	4	3.50	.569
LK5	112	2	5	3.59	.578
LK6	112	2	4	3.61	.543
Valid N (listwise)	112				

#### Skor Item Pernyataan Variabel Cita Rasa

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CR1	112	2	5	4.04	.752
CR2	112	2	5	4.02	.710
CR3	112	3	5	4.04	.629
CR4	112	3	5	4.09	.623
Valid N (listwise)	112				

#### Skor Item Pernyataan Variabel Promosi

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	112	1	4	3.44	.597
P2	112	1	5	3.61	.606
P3	112	1	5	3.63	.585
P4	112	1	4	3.46	.656
Valid N (listwise)	112				

#### Skor Item Pernyataan Variabel Harga

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
H1	112	2	4	3.53	.519
H2	112	2	5	3.54	.552
H3	112	2	5	3.40	.545
H4	112	2	5	3.50	.569
H5	112	3	5	3.47	.536
H6	112	3	4	3.52	.502
Valid N (listwise)	112				

### Skor Item Pernyataan Variabel Kepercayaan Merek

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KM1	112	1	5	3.53	.697
KM2	112	1	5	3.44	.745
KM3	112	1	5	3.51	.671
KM4	112	1	5	3.58	.706
KM5	112	1	5	3.57	.681
Valid N (listwise)	112				

### Lampiran 4 Uji Validitas

#### CITA RASA

### Correlations

		CR1	CR2	CR3	CR4	CITA RASA
CR1	Pearson Correlation	1	.589**	.683**	.683**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
CR2	Pearson Correlation	.589**	1	.483**	.465**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
CR3	Pearson Correlation	.683**	.483**	1	.682**	.842**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
CR4	Pearson Correlation	.683**	.465**	.682**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
CITA RASA	Pearson Correlation	.893**	.770**	.842**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

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

## PROMOSI

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	PROMOSI
P1	Pearson Correlation	1	.380**	.282**	.269**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.004	.000
	N	112	112	112	112	112
P2	Pearson Correlation	.380**	1	.557**	.296**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	112	112	112	112	112
P3	Pearson Correlation	.282**	.557**	1	.415**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
P4	Pearson Correlation	.269**	.296**	.415**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
PROMOSI	Pearson Correlation	.661**	.765**	.771**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

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

## HARGA

### Correlations

		H1	H2	H3	H4	H5	H6	HARGA
H1	Pearson Correlation	1	.436**	.455**	.564**	.359**	.499**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
H2	Pearson Correlation	.436**	1	.375**	.358**	.400**	.469**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
H3	Pearson Correlation	.455**	.375**	1	.450**	.269**	.353**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
H4	Pearson Correlation	.564**	.358**	.450**	1	.369**	.504**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
H5	Pearson Correlation	.359**	.400**	.269**	.369**	1	.487**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
H6	Pearson Correlation	.499**	.469**	.353**	.504**	.487**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
HARGA	Pearson Correlation	.763**	.705**	.674**	.757**	.665**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112

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

### KEPERCAYAAN MEREK

### Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KEPERCAYAAN MERK
KM1	Pearson Correlation	1	.489**	.597**	.454**	.537**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
KM2	Pearson Correlation	.489**	1	.524**	.455**	.409**	.736**
	Sig. (2-tailed)						

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
KM3	Pearson Correlation	.597**	.524**	1	.607**	.561**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
KM4	Pearson Correlation	.454**	.455**	.607**	1	.710**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
KM5	Pearson Correlation	.537**	.409**	.561**	.710**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112
KEPERCAYAAN MERK	Pearson Correlation	.776**	.736**	.826**	.814**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112

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

## LOYALITAS PELANGGAN

### Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LOYALITAS PELANGGAN
LP1	Pearson Correlation	1	.413**	.638**	.590**	.473**	.642**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LP2	Pearson Correlation	.413**	1	.401**	.414**	.283**	.279**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.003	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LP3	Pearson Correlation	.638**	.401**	1	.465**	.487**	.631**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LP4	Pearson Correlation	.590**	.414**	.465**	1	.465**	.437**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LP5	Pearson Correlation	.473**	.283**	.487**	.465**	1	.658**	.736**



	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LP6	Pearson Correlation	.642**	.279**	.631**	.437**	.658**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112
LOYALITAS	Pearson Correlation	.825**	.640**	.794**	.743**	.736**	.793**	1
PELANGGA	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	N	112	112	112	112	112	112	112

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

## Lampiran 5 Uji Reliabilitas

### CITA RASA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	4

### PROMOSI

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	4

### HARGA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	6

### KEPERCAYAAN MEREK

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

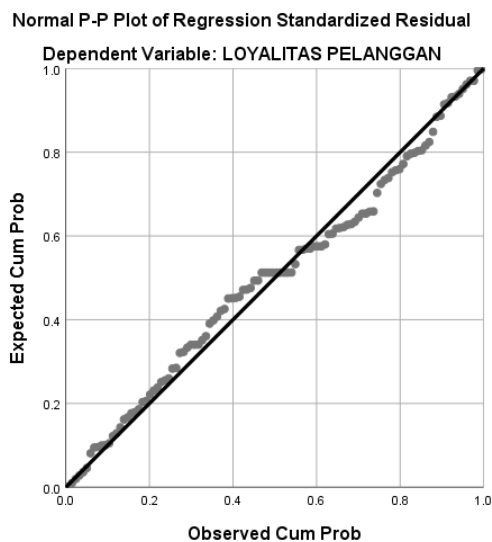
### LOYALITAS PELANGGAN

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	6

## Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63793577
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.066
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

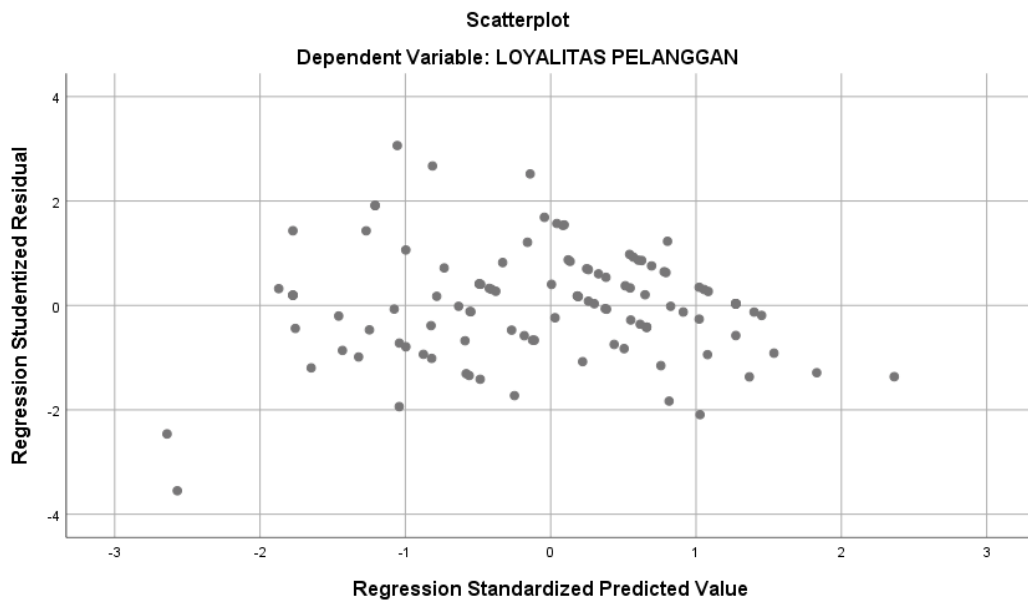
## Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	CITA RASA	.985	1.015
	PROMOSI	.769	1.301
	HARGA	.799	1.251
	KEPERCAYAAN MERK	.827	1.210

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

## Uji Heteroskedasitas



### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.809	1.222		3.934	.000
	CITA RASA	.020	.044	.042	.459	.647
	PROMOSI	-.112	.064	-.181	-1.755	.082
	HARGA	-.068	.048	-.146	-1.437	.154
	KEPERCAYAAN MERK	-.051	.039	-.131	-1.311	.193

a. Dependent Variable: ABRESID

## Lampiran 7 Uji Regresi Linear Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.109	1.962		-.565	.573
	CITA RASA	.200	.070	.172	2.839	.005
	PROMOSI	.259	.102	.174	2.536	.013
	HARGA	.365	.076	.322	4.780	.000
	KEPERCAYAAN MERK	.448	.063	.472	7.122	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

## Lampiran 8 Uji Hipotesis

### UJI T

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.109	1.962		-.565	.573
	CITA RASA	.200	.070	.172	2.839	.005
	PROMOSI	.259	.102	.174	2.536	.013
	HARGA	.365	.076	.322	4.780	.000
	KEPERCAYAAN MERK	.448	.063	.472	7.122	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

### Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	468.982	4	117.246	42.127	.000 <sup>b</sup>
	Residual	297.795	107	2.783		
	Total	766.777	111			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN MERK, CITA RASA, HARGA, PROMOSI

## Lampiran 9 Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.597	1.668

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN MERK, CITA RASA, HARGA, PROMOSI

b. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN