

**2022**

**KUESIONER PENELITIAN**



Diajukan Sebagai Bentuk Data Primer  
Pada Tugas Akhir Fakultas Ekonomi  
Universitas Yarsi

**NABILA SHAFI FEBRIANA**  
**1202018245**

**KOSMETIK MADAME GIE**

Jakarta, 21 Juli 2022

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Nabila Shafa Febriana Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas YARSI, saya sedang melakukan penelitian yaitu skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan dari Program Sarjana Strata Satu (S1) yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image*, *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Produk Kosmetik Madame Gie serta Tinjauannya Dalam Sudut Pandang Islam”**. Sebagai keperluan penelitian tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi partisipan dan mengisi kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini terdiri atas sejumlah pernyataan dan terbagi atas beberapa bagian. Setiap bagian berisi pernyataan yang menggambarkan keadaan diri Bapak/Ibu/Saudara. Oleh karena itu, diharapkan kuesioner ini dapat diisi sesuai keadaan Bapak/Ibu/Saudara yang sesungguhnya. Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan terjamin kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian saya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara menjadi partisipan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

## LAMPIRAN KUESIONER

### A. Data Umum Responden

1. Nama Responden: .....

2. Jenis Kelamin : 1. Laki- Laki

2.Perempuan

3. Usia:

17-19 Tahun

20-22 Tahun

23-25 Tahun

4.Pekerjaan:

Mahasiswa / Pelajar

Karyawan

Wirausaha

Lainnya

5.Pembelian:

1-2 Kali

3-4 Kali

>5 Kali

## PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner dibawah ini terdiri dari sejumlah pernyataan. Silahkan Bapak/Ibu/Saudara pilih jawaban yang sesuai dengan diri Bapak/Ibu/Saudara dengan memberi tanda ceklis (√) pada kotak jawab yang saudara pilih. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara cukup menjawab langsung sesuai apa yang muncul pertama kali dalam pikiran Bapak/Ibu/Saudara dengan keadaan sebenarnya tanpa ada paksaan sedikit pun dari pihak manapun.

Pilihan jawaban terdiri dari:

**SS: Sangat Setuju**

**S: Setuju**

**N: Netral**

**TS: Tidak Setuju**

**STS: Sangat Tidak Setuju**

Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Saudara/I dengan membereri tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia. Adapun makna dalam kolom sebagai berikut.

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Kuesioner *Brand Image* (X1)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Penampilan Fisik</b>						
1.	Madame Gie diproduksi dengan berbagai macam varian produk sesuai kebutuhan konsumen					
<b>Kualitas Produk</b>						
2.	Madame Gie merupakan merek paling terkenal diantara produk lain					
<b>Keunggulan Produk</b>						
3.	Saya mengetahui dan mengenali merek Madame Gie dengan baik					
4.	Merek Madame Gie Membuat saya tertarik membeli					
<b>Kemudahan Merek</b>						
5.	Merek Madame Gie mudah diingat dan diucapkan					

**Kuesioner *Brand Trust* (X2)**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kepercayaan terhadap merek</b>						
1.	Saya percaya merek Madame Gie diproduksi dari bahan-bahan yang berkualitas					
<b>Keamanan suatu merek</b>						
2.	Saya yakin bahwa merek Madame Gie aman digunakan					
<b>Kejujuran suatu merek</b>						
3.	Saya akan memberikan informasi yang sebenarnya tentang keunggulan yang dimiliki merek Madame Gie					
4.	Saya percaya produk Madame Gie adalah merek kosmetik yang terpercaya					

### Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Z)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Harapan</b>						
1.	Saya merasa terpenuhi keinginan dan harapan saya saat melakukan pembelian produk Madame Gie					
2.	Saya sangat puas dengan produk Madame Gie dalam memberikan tanggapan konsumen					
<b>Tingkat Kepuasan dibandingkan dengan yang sejenis</b>						
3.	Saya merasa sangat puas menggunakan produk Madame Gie dibandingkan produk lain					
4.	Saya merasakan kepuasan karena respon yang dilakukan Madame Gie baik apabila ada komplain					
<b>Tidak ada Komplain yang dilayangkan</b>						
5.	Saya sama sekali tidak mempunyai complain terhadap Merek Madame Gie					

6.	Saya sama sekali tidak memiliki complain terhadap layanan yang diberikan produk Madame Gie					
----	--	--	--	--	--	--

### Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Pembelian Ulang</b>						
1.	Saya Tertarik membeli produk Madame Gie					
<b>Kebiasaan Mengonsumsi Merek Tersebut</b>						
2.	Saya akan selalu membeli Merek Madame Gie					
<b>Selalu Menyukai Merek</b>						
3.	Saya selalu menyukai Merek Madame Gie					
<b>Tidak ingin Mencoba Produk Pesaing</b>						
4.	Saya akan tetap membeli Merek Madame Gie, apa bila ada produk lain yang menawarkan dengan harga yang lebih murah					
<b>Yakin Bahwa Merek Tersebut Yang Terbaik</b>						
5.	Saya yakin Madame Gie yang terbaik					



<b>Merekomendasikan Merek Tersebut Pada OrangLain</b>						
6.	Saya akan merekomendasikan pada orang lain yang ingin membeli kosmetik untuk membeli Merek Madame Gie					

## Lampiran 2 Data Tabulasi Jawaban Kuesioner

### A. *Brand Image*

BI_1	BI_2	BI_3	BI_4	BI_5
5	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	3	4	4	4
3	4	5	4	5
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	3	3	4	5
3	3	4	4	3
4	4	4	4	4
4	3	3	4	4
4	4	4	3	5
4	4	4	4	4
5	4	5	5	4
5	5	5	4	5
4	3	3	3	3
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	2	3	3	3
4	4	4	5	5
5	4	5	5	5
4	5	4	4	4
4	3	3	4	4
4	4	4	5	5
5	3	4	4	5
5	5	5	5	4
4	5	5	4	4
4	2	4	4	4
4	4	4	5	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5

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

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

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

**B. Brand Trust**

BT_1	BT_2	BT_3	BT_4
4	4	5	5
4	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	3
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	4	4	4
5	4	5	5
3	3	5	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	5	5
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	5
5	5	4	4
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
3	4	4	4
3	4	3	3
4	4	3	3
4	4	4	4
5	5	3	3
5	4	3	3
5	5	5	5
5	5	5	5

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

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



5	5	4	4
4	5	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
5	5	5	5
5	5	4	4
4	5	5	5
5	4	4	4
4	5	5	5
4	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	5	5
4	5	5	5
4	5	5	5

### C. Loyalitas Pelanggan

LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	LP_5	LP_6
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4
3	2	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4

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

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

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

5	4	5	5	4	4
4	2	4	2	2	4
5	5	5	4	2	4

#### D. Kepuasan Pelanggan

KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6
5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5
5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	3	4	5	5
5	4	4	5	5	5
3	3	3	3	4	4
4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	4
5	5	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4
3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	3	4
4	4	3	4	2	4
4	4	4	4	4	4

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

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

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



### Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif Responden Penelitian

#### Data Responden

<b>Jenis Kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	128	100.0	100.0	100.0

<b>Usia</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-19 Tahun	10	7.8	7.8	7.8
	20-22 Tahun	96	75.0	75.0	82.8
	23-25 Tahun	22	17.2	17.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>Domisili</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jakarta Timur	24	18.8	18.8	18.8
	Jakarta Utara	18	14.1	14.1	32.8

	Jakarta Barat	21	16.4	16.4	49.2
	Jakarta Selatan	49	38.3	38.3	87.5
	Jakarta Pusat	12	9.4	9.4	96.9
	Kepulauan Seribu	4	3.1	3.1	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>Pekerjaan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	102	79.7	79.7	79.7
	Karyawan	15	11.7	11.7	91.4
	Wirausaha	8	6.3	6.3	97.7
	Lainnya	3	2.3	2.3	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>Pembelian</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 Kali	49	38.3	38.3	38.3
	3-4 Kali	59	46.1	46.1	84.4
	>5 Kali	20	15.6	15.6	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

## Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel

### A. Brand Image

Statistics						
		BI_1	BI_2	BI_3	BI_4	BI_5
N	Valid	128	128	128	128	128
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.36	3.77	4.12	4.26	4.36
Std. Deviation		.637	.949	.810	.713	.718
Variance		.405	.901	.655	.508	.516
Sum		558	483	527	545	558

### Frequency Table

BI_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	8.6	8.6	8.6
	Setuju	60	46.9	46.9	55.5
	Sangat Setuju	57	44.5	44.5	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BI_2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	12	9.4	9.4	10.2
	Netral	33	25.8	25.8	35.9
	Setuju	51	39.8	39.8	75.8
	Sangat Setuju	31	24.2	24.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BI_3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	4.7	4.7	4.7
	Netral	17	13.3	13.3	18.0
	Setuju	61	47.7	47.7	65.6
	Sangat Setuju	44	34.4	34.4	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BI_4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	17	13.3	13.3	14.1
	Setuju	58	45.3	45.3	59.4
	Sangat Setuju	52	40.6	40.6	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BI_5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	15	11.7	11.7	12.5
	Setuju	49	38.3	38.3	50.8
	Sangat Setuju	63	49.2	49.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

**B. Brand Trust**

<b>Statistics</b>					
		BT_1	BT_2	BT_3	BT_4
N	Valid	128	128	128	128
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.33	4.36	4.27	4.24
Std. Deviation		.665	.624	.693	.707
Variance		.443	.390	.480	.500
Sum		554	558	546	543

**Frequency Table**

<b>BT_1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	11	8.6	8.6	9.4
	Setuju	61	47.7	47.7	57.0
	Sangat Setuju	55	43.0	43.0	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BT_2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	7.8	7.8	7.8
	Setuju	62	48.4	48.4	56.3
	Sangat Setuju	56	43.8	43.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BT_3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	14.1	14.1	14.1
	Setuju	58	45.3	45.3	59.4
	Sangat Setuju	52	40.6	40.6	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>BT_4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	20	15.6	15.6	15.6
	Setuju	57	44.5	44.5	60.2
	Sangat Setuju	51	39.8	39.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

### C. Loyalitas Pelanggan

<b>Statistics</b>							
		LP_1	LP_2	LP_3	LP_4	LP_5	LP_6
N	Valid	128	128	128	128	128	128
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.38	3.95	4.14	3.88	3.96	4.27
Std. Deviation		.677	.912	.771	.964	.926	.693
Variance		.459	.832	.594	.929	.857	.480
Sum		561	506	530	496	507	546

<b>LP_1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	11	8.6	8.6	9.4



	Setuju	54	42.2	42.2	51.6
	Sangat Setuju	62	48.4	48.4	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>LP_2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	9.4	9.4	9.4
	Netral	20	15.6	15.6	25.0
	Setuju	58	45.3	45.3	70.3
	Sangat Setuju	38	29.7	29.7	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>LP_3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.3	2.3	2.3
	Netral	21	16.4	16.4	18.8
	Setuju	59	46.1	46.1	64.8
	Sangat Setuju	45	35.2	35.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>LP_4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	14	10.9	10.9	11.7
	Netral	20	15.6	15.6	27.3
	Setuju	58	45.3	45.3	72.7
	Sangat Setuju	35	27.3	27.3	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>LP_5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	10	7.8	7.8	8.6
	Netral	21	16.4	16.4	25.0
	Setuju	57	44.5	44.5	69.5
	Sangat Setuju	39	30.5	30.5	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

LP_6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	12	9.4	9.4	10.9
	Setuju	64	50.0	50.0	60.9
	Sangat Setuju	50	39.1	39.1	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

#### D. Kepuasan Pelanggan

Statistics							
		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6
N	Valid	128	128	128	128	128	128
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.33	4.34	4.08	4.24	4.36	4.41
Std. Deviation		.700	.592	.857	.718	.673	.646
Variance		.490	.351	.734	.516	.453	.418
Sum		554	555	522	543	558	565

<b>KP_1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	11	8.6	8.6	10.2
	Setuju	58	45.3	45.3	55.5
	Sangat Setuju	57	44.5	44.5	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>KP_2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	6.3	6.3	6.3
	Setuju	69	53.9	53.9	60.2
	Sangat Setuju	51	39.8	39.8	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>KP_3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	5.5	5.5	5.5
	Netral	21	16.4	16.4	21.9
	Setuju	55	43.0	43.0	64.8
	Sangat Setuju	45	35.2	35.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

<b>KP_4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	15	11.7	11.7	12.5
	Setuju	63	49.2	49.2	61.7
	Sangat Setuju	49	38.3	38.3	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

KP_5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.6	1.6	1.6
	Netral	8	6.3	6.3	7.8
	Setuju	60	46.9	46.9	54.7
	Sangat Setuju	58	45.3	45.3	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

KP_6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.8	.8	.8
	Netral	8	6.3	6.3	7.0
	Setuju	56	43.8	43.8	50.8
	Sangat Setuju	63	49.2	49.2	100.0
	Total	128	100.0	100.0	

### Lampiran 5 Hasil Analisis Model Pengukuran

\* Combined loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

	BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT	Type (a)	SE	P value
BI_1	0.785	0.043	-0.163	-0.065	0.219	-0.113	Reflect	0.073	<0.001
BI_2	0.776	-0.083	0.165	0.174	-0.083	0.137	Reflect	0.073	<0.001
BI_3	0.869	-0.064	0.033	0.091	-0.136	0.062	Reflect	0.072	<0.001
BI_4	0.836	0.165	-0.035	-0.067	0.020	0.021	Reflect	0.072	<0.001
BI_5	0.758	-0.069	0.001	-0.141	-0.007	-0.118	Reflect	0.074	<0.001
BT_1	0.078	0.701	-0.093	0.312	0.125	-0.165	Reflect	0.075	<0.001
BT_2	0.085	0.763	0.169	-0.152	-0.030	0.074	Reflect	0.074	<0.001
BT_3	-0.088	0.795	0.033	-0.124	-0.024	0.041	Reflect	0.073	<0.001
BT_4	-0.061	0.814	-0.111	-0.006	-0.056	0.033	Reflect	0.073	<0.001
KP_1	0.062	0.009	0.843	0.050	-0.047	0.041	Reflect	0.072	<0.001
KP_2	0.034	0.073	0.787	-0.181	0.187	-0.121	Reflect	0.073	<0.001
KP_3	-0.041	-0.159	0.730	0.298	-0.197	0.158	Reflect	0.074	<0.001
KP_4	-0.072	-0.066	0.829	0.103	-0.134	0.084	Reflect	0.072	<0.001
KP_5	0.029	0.093	0.767	-0.096	0.147	-0.119	Reflect	0.074	<0.001
KP_6	-0.016	0.047	0.745	-0.174	0.049	-0.045	Reflect	0.074	<0.001
LP_1	0.325	0.154	0.016	0.734	-0.192	0.083	Reflect	0.074	<0.001
LP_2	-0.046	-0.050	-0.137	0.815	0.161	-0.109	Reflect	0.073	<0.001
LP_3	0.112	-0.028	0.070	0.812	-0.133	0.148	Reflect	0.073	<0.001
LP_4	-0.231	-0.089	-0.017	0.773	0.048	0.050	Reflect	0.073	<0.001
LP_5	-0.018	-0.080	-0.019	0.801	-0.002	-0.038	Reflect	0.073	<0.001
LP_6	-0.125	0.106	0.091	0.792	0.104	-0.126	Reflect	0.073	<0.001
KP*BI	-0.000	0.000	0.000	-0.000	1.000	-0.000	Reflect	0.070	<0.001

KP*B	-0.000	0.000	-0.000	0.000	-0.000	1.000	Reflect	0.070	<0.001
T									

## Lampiran 6 Hasil Analisis Model Struktural

### Model Fit and Quality Indices

-----

Average path coefficient (APC)=0.279, P<0.001

Average R-squared (ARS)=0.420, P<0.001

Average adjusted R-squared (AARS)=0.404, P<0.001

Average block VIF (AVIF)=1.650, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$

Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.698, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$

Tenenhaus GoF (GoF)=0.560, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$

Sympson's paradox ratio (SPR)=0.714, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=0.901, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1

Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=0.857, acceptable if  $\geq$

0.7

### Path coefficients

-----

	BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
KP	0.536	0.177				
LP	0.259	0.235	0.440		0.162	0.145

### P values

-----

	BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
KP	<0.001	0.020				



LP 0.001 0.003 <0.001 0.029 0.046

**R-squared coefficients**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
			0.379		0.461

**Composite reliability coefficients**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
0.902	0.853	0.905	0.908	1.000	1.000

**Cronbach's alpha coefficients**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
0.864	0.769	0.874	0.878	1.000	1.000

**Average variances extracted**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
0.649	0.592	0.616	0.622	1.000	1.000

**Full collinearity VIFs**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
1.742	1.300	1.981	2.283	1.443	1.439

**Q-squared coefficients**

-----

BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
		0.380	0.582		

**\* Indirect and total effects \***

\*\*\*\*\*

**Indirect effects for paths with 2 segments**

-----

	BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
LP	0.236	0.078				

**P values of indirect effects for paths with 2 segments**

-----

	BI	BT	KP	LP	KP*BI	KP*BT
LP	<0.001	0.104				