

## DAFTAR PUSTAKA

- Andoko, Agus. 2002. *Budidaya Padi Secara Organik*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1, Cetakan ke-14 Juni. Jakarta: Rajawali Pers.
- , Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Ed. 1, Cet. 1. Depok: Rajawali Pers. PT. Raja Grafindo Persada.
- Boyd, walker, dan larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran. Suatu Pendekatan Strategi Dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Bubur Bayi Organik Hepi Meal. [www.buburbayihepimeal.com](http://www.buburbayihepimeal.com). Diakses pada 16 November 2018 pukul: 10:55.
- Catur Wijayanto, Tyas, Patricia Dhiana P. dan Moh Mukeri Warso. 2015. Pengaruh *Brand Image, Brand Reputation Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Atas Produk Oli Enduro Di SPBU Coco Penggaron Semarang*. *Journal of Management*, 2015 - [jurnal.unpand.ac.id](http://jurnal.unpand.ac.id). Diakses pada 11 November 2018 pukul: 11:18.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : BPFE Universitas Diponegoro.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- , 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Memoertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Gronroos, C. 1992. *A Service Quality Model and It's Marketing Implication*. *European Jurnal of Marketing*.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Cetakan Pertama Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kementrian Pertanian. 2011. Road Map Strategi Sektor Pertanian Menghadapi Perubahan Iklim. Badan Penelitisn dan Pengembangan Pertanian. ISBN 978-602-9462-03-6. [www.litbang.pertanian.go.id](http://www.litbang.pertanian.go.id) diakses pada 04 Maret 2019 pukul: 11:40
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi bahasa Indonesia Jilid 1. Jakart a: Prenhallindo.
- , 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 6, Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- , 2002. *Manajemen Pemasaran edisi milenium 1*. Jakarta : Prenhallindo.

- , 2002. *Manajemen Pemasaran edisi milenium 2*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2 Penerbit Erlangga Jakarta dicetak PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. 2001. *Pemasaran Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution, Nur. April 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Grasindo.
- Parasuraman, Et al. 1988., Zeithmal and Bitner 1996. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4 No 1*.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*.
- Putri Marliani, Indah dan Apriatni. 2018. Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk The Body Shop (Studi Kasus Pelanggan The Body Shop Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2018 - [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id). Diakses pada 11 November 2018 pukul: 11:18.
- Rofianah, Patricia Dhiana Paramita dan Aziz Fathoni. 2016. Pengaruh *Product Quality, Service Quality* Dan *Customer Perceived Value* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan Dimediasi *Trust* Pelanggan Pada Mini Market Alfamart

Boja Kendal. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*. Diakses pada 11 November 2018 pukul: 11:18.

Sanjaya, Wayan. I Ketut Rahyuda dan I Made Wardana. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie Di Kota Denpasar. ISSN : 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.4 (2016) : 877-904. Diakses pada 11 November 2018 pukul: 11:18.

Sembiring, Inka Janita. Suharyanto dan Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014| 1 administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*. Diakses pada 11 November 2018 pukul: 11:18.

Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-27. Bandung : Alfabeta.

-----, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke-8. Bandung: Alfabeta.

-----, 2018. *Metode Peneltian Kuantitatif*. Cetakan ke 1. Bandung : Alfabeta.

- Suharjo, Bambang. 2013. *Statistika Terapan Disertai Contoh Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- . 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Suyanto, M. 2018. *Muhammad Marketing Strategy. Strategi Pemasaran Ala Nabi Muhammad SAW*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit.
- Tim Dosen Fakultas Ekonomi. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen – Fakultas Ekonomi*. Edisi XII Th, 2018. Surabaya: Universitas PGRI Adi Buana.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- . 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tri Basuku, Agus., dan Nano Prawoto. 2017. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wijayanti, Titik. 2017. *Marketing Plan! Dalam Bisnis Third Edition*. Jakarta : Gramedia.

Wisnu, Sutama., dan I Made Bagus D. 2015. *Manajemen Pemasaran Peluang Dan Tantangan Pemasaran Di Era Digital*. Surabaya : Adi Buana University Press Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Yuliardi, Ricki dan Zuli Nuraeni. 2017. *Statistika Penelitian PLUS Tutorial SPSS*. Yogyakarta : Innosain.

Yusuf, Eva Zhoriva., dan Lesley Williams. 2007. *Manajemen Pemasaran: Studi Kasus Indonesia*. Cetakan 1, (Seri Manajemen Pemasaran No. 16) Jakarta : Penerbit PPM.

## Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 190408/01/FE/III/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
CV. Pangan Organik Indonesia  
di -  
Jl. Taman Jambangan Indah II No.16 Surabaya 60232

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dwi Wijayanti Shobirin  
NIM : 151500193  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Hepi Meal

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.



Surabaya, 25 Maret 2019

**Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001

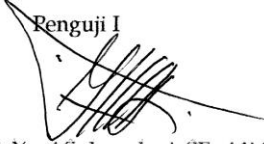
## Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Dwi Wijayanti Shobirin
2. Prodi / NIM : Manajemen / 151500193
3. Tanggal Ujian Skripsi : 28 April 2019
4. Judul Skripsi :  
Pengaruh Kualitas Produk,  
Pelayanan dan Merek Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi  
Hepi Meal di Cabang Wringinanom,  
Gresik
5. Dosen Penguji : 1. Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE., MM  
2. Moch. Munir Rakhman, Dr., Drs., Ec., M.Si

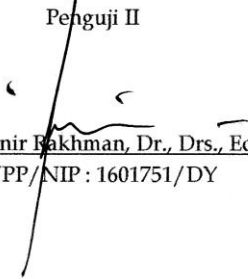
No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Ket.	TTD Penguji I	TTD Penguji II
1	28 April 2019	Bab 1-5	Revisi		
2	28 April 2019	Lokasi/Objek Penelitian	Revisi		
3	28 April 2019	Bab 3-4	Revisi		
4	28 April 2019	Kuesioner	Revisi		
5	28 April 2019	Lampiran-lampiran	Revisi		
6	8 Mei 2019	Bab 3-4	Revisi		
7	12 Mei 2019	Bab 1-5	Revisi		
8	13 Mei 2019	Bab 1-5	Acc		
9	13 Mei 2019	Lampiran-Lampiran	Acc		
10	15 Mei 2019	Bab 1-5	Revisi		
11	18 Mei 2018	Bab 1	Acc		
12	18 Mei 2018	Bab 2-5	Revisi		
13	22 Mei 2018	Bab 2,3,5	Acc		
14	22 Mei 2018	Bab 4	Revisi		
15	23 Mei 2018	Bab 4	Acc		



Penguji I  


Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE., MM  
NPP/NIP : 8611142/DY

Surabaya, 24 Mei 2019  
Penguji II

  
Moch. Munir Bakhtan, Dr., Drs., Ec., M.Si  
NPP/NIP : 1601751/DY

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Dwi Wijayanti Shobirin
2. NIM : 151500193
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Pengajuan Skripsi : 24 Oktober 2018
5. Judul Skripsi :  
Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Hapi Meal di Cabang Wringinanom, Gresik
6. Dosen Pembimbing : Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM dan Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT
7. Konsultasi :

NO.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	24/10/2018	Konsep Penelitian	Acc	
2	23/11/2018	Bab I	Revisi	
3	29/11/2018	Bab I	Acc	
4	10/01/2019	Bab II	Revisi	
5	26/01/2019	Bab II	Revisi	
6	07/02/2019	Bab II	Acc	
7	07/02/2019	Bab III	Revisi	
8	21/02/2019	Bab III	Acc	
9	21/02/2019	Seminar Proposal	Revisi	
10	28/02/2019	Seminar Proposal	Acc	
11	26/03/2019	Bab I, II, III	Acc	
12	05/04/2019	Bab IV	Revisi	
13	05/04/2019	Bab IV	Acc	
14	12/04/2019	Bab V	Revisi	
15	12/04/2019	Bab V	Acc	

8. Tanggal selesai menulis Skripsi : 18 April 2019
9. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 18 April 2019

Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM  
NIP/NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT  
NIP/NPP: 1512760/ DY

Lampiran 4 : Berita Acara Seminar Proposal

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Heki Meal di Cabang Wringinanom, Gresik

Nama Mahasiswa : Dwi Wijayanti Shobirin

Prodi / NIM : Manajemen / 151500193

Telah melaksanakan seminar proposal Penelitian pada tanggal 28 Februari 2019 di Fakultas Ekonomi Ruang 4.07 Pukul 13.00 WIB.

Surabaya, 28 Februari 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

NIP/NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT

NIP/NPP: 1512760/ DY





Lampiran 5 : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal Penelitian

**DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL  
PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN  
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
BUBUR BAYI ORGANIK HEPI MEAL**

Nama : Dwi Wijayanti Shobirin  
 Program Studi/ Angkatan : Manajemen/2015  
 NIM : 151500193

NO	NIM	NAMA	TTD
1	141500213	Yeni Lina F	
2	141500211	Meila Sugiyahie	
3	151500209	Alif Abidah	
4	151500060	Karina Sekor.S	
5	151500061	Ika Agustina M.	
6	151500239	Lailatul Mu'fidah	
7	151500299	Muruc Dwi Nilam.S	
8	151500291	Boby Pradana	
9	151500198	Moch. Andika	
10	141500229	Fany Rochman	
11	G71215038	Rika Roslana D	
12	G71215030	Dwi Cahya Indawati	
13	158000026	Sindy Nur A	
14	155500062	Ratih Erlinda C	
15	151500200	ATU TRIANENG M.P	
16	153600054	Rangga Adi P	

17	15.160.0001	Septiana Tri. P	
18	151600057	Arna Tiara .F.	
19	151600150	Mach. Erwan . S	
20	151500247	Bintang Karaka w	
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Surabaya, 28 Februari 2019

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

NIP/NPP: 0709494/ DY



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT

NIP/NPP: 1512760/ DY

Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Artikel

**HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL**

Judul Artikel : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Heki Meal di Cabang Wringinanom, Gresik

Nama Mahasiswa : Dwi Wijayanti Shobirin

Prodi / NIM : Manajemen / 151500193

Email : [dwiwijayanti220@gmail.com](mailto:dwiwijayanti220@gmail.com)

Surabaya, 18 April 2019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

NIP/NPP: 0709494/ DY

Dosen Pembimbing II,



Vieqi Rakhma Wulan, SE., MMT

NIP/NPP: 1512760/ DY

---

Lampiran 7 : Surat Pengantar Cek Plagiasi

SURAT PENGANTAR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama dosen : 1. Tony Susilo Wibowo, SE., MPD., MSM  
2. Vieggi Rakhma Wulan, SE., MMT

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas :

Nama mahasiswa : Dwi Wijayanti Shabrina.

NIM : 15-150-0193

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Hapi Meal.

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi.

Surabaya, 12 April 2019



.....  
Tony Sw



## Lampiran 8 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Bagus D., SE., MM.  
Jabatan : Kepala Lab. Kewirausahaan


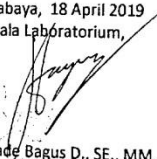
Menyatakan bahwa :

Nama : Dwi Wijayanti Shobirin  
NIM : 151500193  
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Hepi Meal, dengan hasil 8,8 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 April 2019  
Kepala Laboratorium,



I Made Bagus D., SE., MM.

## Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan CV. Pangan Organik Indonesia dan Pemilik Outlet Bubur Bayi Organik Heki Meal Cabang Wringinanom. Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Dwi Wijayanti Shobirin



NIM : 151500193



Prodi : Manajemen

Telah melakukan penelitiandi Outlet Bubur Bayi Organik Heki Meal Cabang Wringinanom dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Heki Meal”.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemilik Outlet,

  
( Eko Budi )  


Surabaya, 26 April 2019  
Pimpinan CV.,  
  
  
Andini

## Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian

Hal : Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu Pelanggan

Bubur Bayi Organik Heki Meal

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas akhir atau skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1 di Perguruan Tinggi yang berkaitan dengan penelitian, saya mahasiswi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya bersama ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan dukungan kepada saya dengan mengisi kuesioner penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bubur Bayi Organik Heki Meal di Cabang Wringinanom, Gresik”**.

Kuesioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis, bersifat rahasia, terbatas dan tidak di publikasikan. Atas kesediaan dan waktunya saya mengucapkan terima kasih.

Surabaya, Maret 2019

Peneliti

Dwi Wijayanti Shobirin

No. Kuesioner:

(diisi oleh peneliti)

## I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : (pilih salah satu dan lingkari jawaban dibawah ini)
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia : (pilih salah satu dan lingkari jawaban dibawah ini)
  - a. < 17 tahun
  - b. 17 - 30 tahun
  - c. 31 - 40 tahun
  - d. 41 - 50 tahun
  - e. > 50 tahun
3. Pendidikan Terakhir : (pilih salah satu dan lingkari jawaban dibawah ini)
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma
  - e. S1
  - f. S2/S3
4. Pekerjaan : (pilih salah satu dan lingkari jawaban dibawah ini)
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa/i
  - c. Pegawai Negeri
  - d. Karyawan Swasta
  - e. Wirausaha/Profesional
  - f. Ibu Rumah Tangga
  - g. Lain-lain....

## II. Petunjuk Pengisian

Pada pernyataan dibawah ini, Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi pernyataan tersebut dengan keadaan atau kondisi yang sebenarnya. Silahkan pilih jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai dengan kondisi yang dialami dan dirasakan, dengan cara memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada teknik Skala Likert dan tidak ada jawaban benar dan salah, dengan keterangan sebagai berikut :

SS	: Sangat Setuju	nilainya 5
ST	: Setuju	nilainya 4
RG	: Ragu-ragu	nilainya 3
TS	: Tidak Setuju	nilainya 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	nilainya 1

### III. Kuesioner

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
<b>Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)</b>						
<b><i>Performance (kinerja)</i></b>						
1.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki rasa yang gurih dan enak yang disukai oleh anak					
2.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal sangat menyehatkan untuk pertumbuhan anak					
<b><i>Durability (daya tahan)</i></b>						
3.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal selalu baru dan segar pada setiap harinya					
4.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki daya tahan sesuai seperti yang dijanjikan					
<b><i>Conformance to Specification (kesesuaian dengan spesifikasi)</i></b>						
5.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal sudah bersertifikat Halal MUI dan bersertifikat uji gizi Unit Layanan Pengujian Fakultas Farmasi UNAIR					
6.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal menggunakan bahan baku yang sesuai dengan standar kualitas produk					
<b><i>Features (fitur)</i></b>						
7.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal memberikan manfaat yang baik untuk pertumbuhan anak					

8.	Produk Bubur Bayi Organik Hepi Meal menggunakan kemasan yang aman dan menarik					
<b>Reliability (reliabilitas)</b>						
9.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal mampu menambah nafsu makan anak					
10.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal bisa diandalkan menjadi makanan sehat untuk anak					
<b>Aesthetics (estetika)</b>						
11.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal terbuat dari bahan beras dan sayur organik yang bersertifikat organik Lepsos dan lulus uji Sucofindo serta berstandar SNI					
12.	Bubur Bayi Organik Hepi Meal dibuat tanpa zat kimia apapun seperti pengawet, vetsin/MSG, maupun pewarna sehingga aman dikonsumsi					
<b>Perceived Quality (kesan kualitas)</b>						
13.	Tidak ada keluhan selama anak mengonsumsi Bubur Bayi Organik Hepi Meal					
14.	Harga Bubur Bayi Organik Hepi Meal sangat terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk yang diberikan					

<b>Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)</b>					
<b><i>Reliability (kehandalan)</i></b>					
15.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan				
16.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal sigap, cekatan dan konsisten dalam melayani pelanggan				
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>					
17.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal cepat merespon dalam melayani pelanggan				
18.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal cepat tanggap dalam melayani pelanggan				
<b><i>Assurance (jaminan)</i></b>					
19.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki pengetahuan yang dapat meyakinkan pelanggan				
20.	Pelanggan merasa aman dan terjamin saat membeli Bubur Bayi Organik Hepi Meal				
<b><i>Empathy (empati)</i></b>					
21.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal memberikan pelayanan yang ramah dan dengan senang hati				
22.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal peduli dalam melayani permintaan dan kebutuhan pelanggan				



<b>Tangibles (bukti fisik)</b>					
23.	Lokasi outlet Bubur Bayi Organik Hepi Meal mudah ditemukan dan dekat dengan rumah pelanggan				
24.	Pegawai Bubur Bayi Organik Hepi Meal bersikap sopan serta berpenampilan bersih dan rapi				
<b>Variabel Merek (X<sub>3</sub>)</b>					
<b>Mengesankan</b>					
25.	Merek Bubur Bayi Organik Hepi Meal sudah diketahui dan dikenal pelanggan				
26.	Merek Bubur Bayi Organik Hepi Meal sangat mudah diingat oleh pelanggan				
<b>Penuh arti</b>					
27.	Hepi Meal merupakan merek dari produk Bubur Bayi Organik yang dapat dipercaya				
28.	Hepi Meal merupakan merek dari produk Bubur Bayi Organik yang aman dan berkualitas				
<b>Dapat disukai</b>					
29.	Merek Bubur Bayi Organik Hepi Meal dapat membuat pelanggan tertarik untuk membeli produknya				
30.	Merek Bubur Bayi Organik Hepi Meal dapat dibedakan dengan merek produk sejenis lainnya				

<b>Dapat dipindahkan</b>					
31.	Merek Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki banyak macam produk				
32.	Anak tidak mudah menjadi bosan karena Bubur Bayi Organik Hepi Meal memiliki banyak macam produk				
<b>Dapat disesuaikan</b>					
33.	Hepi Meal adalah merek yang sudah sesuai dengan produk makanan sehat untuk anak				
34.	Hepi Meal sudah menjadi merek produk makanan anak yang baik dan tepat				
<b>Dapat melindungi</b>					
35.	Hepi Meal menjadi merek bubur bayi organik yang sudah memiliki ijin dan sudah bersertifikat				
36.	Hepi Meal merupakan merek makanan anak yang terjamin dan aman				
<b>Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)</b>					
<b>Melakukan pembelian ulang secara teratur</b>					
37.	Pelanggan konsisten membeli Bubur Bayi Organik Hepi Meal				
38.	Pelanggan kembali dan secara berulang membeli Bubur Bayi Organik Hepi Meal				
<b>Membeli diluar lini produk atau jasa</b>					
39.	Pelanggan membeli lebih dari satu macam produk Bubur Bayi Organik Hepi Meal				

40.	Selain bubur, pelanggan juga membeli pilihan produk lain dari Hepi Meal seperti puding susu, oat meals dan abon					
<b>Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing</b>						
41.	Pelanggan tidak akan beralih ke produk merek lain yang sejenis dengan Bubur Bayi Organik Hepi Meal					
42.	Pelanggan tidak terpengaruh dengan produk merek lain yang sejenis dengan Bubur Bayi Organik Hepi Meal					
<b>Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain</b>						
43.	Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain, tetangga dan keluarga terdekat untuk membeli produk Bubur Bayi Organik Hepi Meal					
44.	Pelanggan memberikan informasi dan mengajak orang lain, tetangga dan keluarga terdekat untuk membeli produk Bubur Bayi Organik Hepi Meal					

~TERIMA KASIH~

Lampiran 11 : Data Identitas Responden

No.	Identitas Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
Resp_1	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_2	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_3	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_4	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_5	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_6	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
Resp_7	Perempuan	31-40 tahun	SMA	WRP
Resp_8	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
Resp_9	Perempuan	31-40 tahun	SMA	WRP
Resp_10	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
Resp_11	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
Resp_12	Perempuan	17-30 tahun	SMP	IRT
Resp_13	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
Resp_14	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
Resp_15	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_16	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_17	Perempuan	17-30 tahun	S1	MHS
Resp_18	Perempuan	< 17 tahun	SMP	Pelajar
Resp_19	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
Resp_20	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
Resp_21	Perempuan	17-30 tahun	SMA	MHS
Resp_22	Laki-laki	17-30 tahun	SMA	MHS
Resp_23	Perempuan	17-30 tahun	SMA	MHS
Resp_24	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT

<b>Resp_25</b>	Perempuan	31-40 tahun	Diploma	KRS
<b>Resp_26</b>	Laki-laki	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_27</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	MHS
<b>Resp_28</b>	Laki-laki	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_29</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_30</b>	Perempuan	31-40 tahun	Diploma	IRT
<b>Resp_31</b>	Perempuan	17-30 tahun	SD	IRT
<b>Resp_32</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_33</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_34</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_35</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_36</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_37</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_38</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_39</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_40</b>	Perempuan	17-30 tahun	Diploma	KRS
<b>Resp_41</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_42</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_43</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_44</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_45</b>	Laki-laki	31-40 tahun	Diploma	Lain-lain
<b>Resp_46</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_47</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_48</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_49</b>	Laki-laki	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_50</b>	Perempuan	17-30 tahun	S1	PNS
<b>Resp_51</b>	Laki-laki	31-40 tahun	SMP	WRP
<b>Resp_52</b>	Laki-laki	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_53</b>	Perempuan	17-30 tahun	SD	IRT

<b>Resp_54</b>	Laki-laki	>50 tahun	S1	Lain-lain
<b>Resp_55</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_56</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_57</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_58</b>	Perempuan	31-40 tahun	S1	PNS
<b>Resp_59</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_60</b>	Perempuan	<17 tahun	SMP	Lain-lain
<b>Resp_61</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_62</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	PNS
<b>Resp_63</b>	Laki-laki	>50 tahun	S1	Lain-lain
<b>Resp_64</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_65</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	PNS
<b>Resp_66</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_67</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_68</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_69</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_70</b>	Perempuan	41-50 tahun	Diploma	PNS
<b>Resp_71</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_72</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_73</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_74</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_75</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_76</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_77</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_78</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_79</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_80</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_81</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_82</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT

<b>Resp_83</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_84</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_85</b>	Laki-laki	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_86</b>	Laki-laki	>50 tahun	S2/S3	Lain-lain
<b>Resp_87</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_88</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_89</b>	Perempuan	41-50 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_90</b>	Laki-laki	31-40 tahun	S1	KRS
<b>Resp_91</b>	Laki-laki	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_92</b>	Laki-laki	41-50 tahun	S1	Lain-lain
<b>Resp_93</b>	Perempuan	31-40 tahun	Diploma	KRS
<b>Resp_94</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_95</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMP	KRS
<b>Resp_96</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_97</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_98</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_99</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT
<b>Resp_100</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_101</b>	Laki-laki	31-40 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_102</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	WRP
<b>Resp_103</b>	Perempuan	17-30 tahun	S1	IRT
<b>Resp_104</b>	Laki-laki	41-50 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_105</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_106</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_107</b>	Perempuan	17-30 tahun	S1	Lain-lain
<b>Resp_108</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	KRS
<b>Resp_109</b>	Perempuan	17-30 tahun	SMA	IRT
<b>Resp_110</b>	Perempuan	31-40 tahun	SMP	IRT

## Lampiran 12 : Tabulasi Data Penelitian

### Variabel Kualitas Produk ( $X_i$ )

No.	Kualitas Produk ( $X_i$ )																					
	$X_{i.1}$			$X_{i.2}$			$X_{i.3}$			$X_{i.4}$			$X_{i.5}$			$X_{i.6}$			$X_{i.7}$			$X_i$ TOTAL
	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.1}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.2}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.3}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.4}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.5}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.6}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{i.7}$	
1	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	66
2	4	4	8	5	4	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	5	9	62
3	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	53
4	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
5	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	69
6	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	58
7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	57
8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
9	5	5	10	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	55
10	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	58
11	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
12	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
13	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55



14	5	5	10	4	4	8	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	4	8	64
15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
16	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	5	9	4	5	9	63
17	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
18	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	4	9	63
19	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	63
20	5	5	10	5	4	9	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	4	8	5	5	10	64
21	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	63
22	4	4	8	5	3	8	4	4	8	4	5	9	3	4	7	5	5	10	4	5	9	59
23	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	5	5	10	4	5	9	5	4	9	59
24	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55
25	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
26	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	61
27	5	5	10	4	5	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	67
28	5	4	9	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	65
29	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	51
30	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	60
31	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	68

32	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	3	7	4	5	9	61
33	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	69
34	5	4	9	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	65
35	5	4	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	58
36	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	5	9	60
37	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	4	9	5	5	10	5	4	9	4	4	8	64
38	4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	61
39	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	60
40	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	4	7	52
41	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	4	9	65
42	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
43	5	4	9	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	54
44	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9	60
45	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	60
46	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	69
47	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	63
48	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	67
49	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	62

50	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	3	7	5	5	10	4	4	8	62
51	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55
52	4	5	9	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	67
53	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
54	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55
55	5	5	10	5	4	9	3	4	7	4	4	8	5	5	10	5	5	10	3	4	7	61
56	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	5	10	4	3	7	5	5	10	64
57	5	4	9	4	3	7	3	4	7	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	56
58	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	53
59	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	56
60	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
61	5	5	10	5	3	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	68
62	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	56
63	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55
64	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	5	9	4	4	8	3	3	6	4	4	8	57
65	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	62
66	5	4	9	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	54
67	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	58

68	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	52
69	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	57
70	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	56
71	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
72	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	3	4	7	61
73	4	5	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	66
74	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	64
75	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	65
76	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	68
77	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
78	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	66
79	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	58
80	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	64
81	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	55
82	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
83	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
84	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
85	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	62

86	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	52
87	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	3	4	7	5	5	10	62
88	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	67
89	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	3	7	4	4	8	5	4	9	4	5	9	59
90	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	57
91	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	68
92	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
93	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	69
94	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	5	5	10	59
95	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
96	4	5	9	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	59
97	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	2	5	7	5	5	10	5	5	10	67
98	5	4	9	5	4	9	4	4	8	4	5	9	5	4	9	3	5	8	5	5	10	62
99	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	57
100	5	4	9	5	4	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	64
101	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	60
102	4	4	8	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	50
103	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	3	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	68

104	4	4	8	5	3	8	4	3	7	5	3	8	4	3	7	5	4	9	5	5	10	57
105	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	4	9	4	4	8	60
106	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
107	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	58
108	4	5	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	59
109	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	70
110	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	5	9	61

Variabel Pelayanan ( $X_2$ )

No.	Pelayanan ( $X_2$ )															$X_2\_TOTAL$
	$X_{2.1}$			$X_{2.2}$			$X_{2.3}$			$X_{2.4}$			$X_{2.5}$			
	Item 1	Item 2	$\sum X_{2.1}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{2.2}$	Item 1	Item 2	$X_{2.3}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{2.4}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{2.5}$	
Resp_1	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	47
Resp_2	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	49
Resp_3	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_4	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_5	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	49
Resp_6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	42
Resp_7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	39
Resp_11	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_12	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_13	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	5	9	48

<b>Resp_14</b>	5	5	10	5	4	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9	47
<b>Resp_15</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_16</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	48
<b>Resp_17</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_18</b>	5	5	10	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	46
<b>Resp_19</b>	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	46
<b>Resp_20</b>	5	5	10	4	5	9	5	4	9	5	5	10	4	5	9	47
<b>Resp_21</b>	5	4	9	5	5	10	4	5	9	4	5	9	4	5	9	46
<b>Resp_22</b>	5	4	9	4	4	8	3	5	8	4	5	9	4	5	9	43
<b>Resp_23</b>	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	5	9	45
<b>Resp_24</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	39
<b>Resp_25</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_26</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	4	9	47
<b>Resp_27</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	49
<b>Resp_28</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41
<b>Resp_29</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	39
<b>Resp_30</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_31</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50



<b>Resp_32</b>	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8	45
<b>Resp_33</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	5	9	47
<b>Resp_34</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41
<b>Resp_35</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_36</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	39
<b>Resp_37</b>	4	4	8	4	4	8	3	3	6	5	4	9	5	5	10	41
<b>Resp_38</b>	5	5	10	5	4	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	45
<b>Resp_39</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_40</b>	4	4	8	3	2	5	3	4	7	4	3	7	4	4	8	35
<b>Resp_41</b>	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	5	10	46
<b>Resp_42</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_43</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	41
<b>Resp_44</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_45</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_46</b>	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	44
<b>Resp_47</b>	4	4	8	4	4	8	3	5	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_48</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41
<b>Resp_49</b>	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	43

<b>Resp_50</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	41
<b>Resp_51</b>	4	4	8	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	44
<b>Resp_52</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	44
<b>Resp_53</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_54</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_55</b>	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	5	10	5	5	10	46
<b>Resp_56</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	5	9	48
<b>Resp_57</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_58</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_59</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_60</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_61</b>	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	5	10	45
<b>Resp_62</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_63</b>	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	47
<b>Resp_64</b>	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	42
<b>Resp_65</b>	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	5	9	48
<b>Resp_66</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_67</b>	4	4	8	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	5	9	43

<b>Resp_68</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_69</b>	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	41
<b>Resp_70</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_71</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_72</b>	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	5	5	10	43
<b>Resp_73</b>	5	4	9	5	4	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	43
<b>Resp_74</b>	5	4	9	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	46
<b>Resp_75</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	48
<b>Resp_76</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_77</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_78</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_79</b>	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	47
<b>Resp_80</b>	4	4	8	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	44
<b>Resp_81</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_82</b>	5	5	10	5	4	9	4	5	9	4	4	8	4	4	8	44
<b>Resp_83</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_84</b>	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	49
<b>Resp_85</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	41

Resp_86	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_87	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	5	9	5	5	10	47
Resp_88	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	48
Resp_89	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_90	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	44
Resp_91	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	5	10	5	3	8	46
Resp_92	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_93	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	47
Resp_94	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	5	9	48
Resp_95	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
Resp_96	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_97	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	49
Resp_98	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	10	47
Resp_99	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
Resp_100	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	49
Resp_101	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	4	9	4	5	9	47
Resp_102	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	5	9	39
Resp_103	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50

<b>Resp_104</b>	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	5	9	47
<b>Resp_105</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	46
<b>Resp_106</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	49
<b>Resp_107</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	40
<b>Resp_108</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	41
<b>Resp_109</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	50
<b>Resp_110</b>	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	49

### Variabel Merek ( $X_3$ )

No.	Merek ( $X_3$ )																		
	$X_{3,1}$			$X_{3,2}$			$X_{3,3}$			$X_{3,4}$			$X_{3,5}$			$X_{3,6}$			$X_3$ TOTAL
	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,1}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,2}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,3}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,4}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,5}$	Item 1	Item 2	$\sum X_{3,6}$	
1	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	5	9	5	4	9	52
2	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	54
3	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
4	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
5	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	58
6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	49
7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	50
8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
9	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	4	8	3	4	7	45
10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	49
11	4	5	9	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	58
12	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	59
13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	50

14	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	4	9	5	4	9	54
15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
16	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	5	10	5	4	9	55
17	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	59
18	4	5	9	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	55
19	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
20	5	4	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	57
21	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	4	9	54
22	5	5	10	4	4	8	4	3	7	4	3	7	5	5	10	5	5	10	52
23	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	4	8	54
24	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
25	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
26	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	51
27	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	59
28	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	3	8	4	5	9	4	4	8	49
29	3	4	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	45
30	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	5	9	50
31	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	59

32	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	5	9	54
33	4	5	9	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	4	9	55
34	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	50
35	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
36	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	4	4	8	4	4	8	51
37	5	5	10	4	4	8	4	3	7	5	3	8	4	4	8	4	4	8	49
38	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	49
39	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	50
40	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	3	8	4	4	8	4	3	7	47
41	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	4	5	9	57
42	4	5	9	5	4	9	5	3	8	5	5	10	5	5	10	4	5	9	55
43	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	46
44	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
45	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
46	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
47	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	50
48	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	50
49	5	5	10	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	5	10	56



50	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	4	9	58
51	5	5	10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	5	10	55
52	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	52
53	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
54	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
55	4	5	9	5	4	9	5	5	10	5	4	9	5	4	9	4	5	9	55
56	5	5	10	5	5	10	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	54
57	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
58	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	46
59	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
60	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
61	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	49
62	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
63	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
64	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	52
65	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	55
66	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
67	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	52

68	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	46
69	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	3	8	4	4	8	48
70	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
71	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
72	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	56
73	4	4	8	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	4	9	55
74	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	5	10	5	5	10	54
75	4	4	8	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	5	5	10	53
76	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	5	9	48
77	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
78	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	57
79	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	49
80	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	4	4	8	50
81	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
82	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	50
83	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
84	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
85	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	4	9	52

86	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	46
87	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	4	8	5	5	10	52
88	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	59
89	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	50
90	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	49
91	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
92	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
93	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	59
94	4	5	9	5	4	9	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	53
95	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
96	4	4	8	4	5	9	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
97	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	59
98	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	4	9	4	4	8	3	4	7	53
99	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48
100	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	53
101	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	47
102	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	3	4	7	3	4	7	45
103	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	58

104	4	4	8	3	5	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	46
105	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	46
106	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	58
107	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	3	8	4	4	8	4	3	7	47
108	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	5	10	52
109	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	60
110	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	46

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Loyalitas Pelanggan (Y)												Y TOTAL
	Y.1			Y.2			Y.3			Y.4			
	Item 1	Item 2	$\Sigma Y.1$	Item 1	Item 2	$\Sigma Y.2$	Item 1	Item 2	$\Sigma Y.3$	Item 1	Item 2	$\Sigma Y.4$	
Resp_1	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	39
Resp_2	5	5	10	5	4	9	4	3	7	4	4	8	34
Resp_3	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	39
Resp_4	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	39
Resp_5	4	4	8	5	4	9	5	5	10	5	5	10	37
Resp_6	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	33
Resp_7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
Resp_8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
Resp_9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	30
Resp_10	5	5	10	5	4	9	4	4	8	4	4	8	35
Resp_11	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	38
Resp_12	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
Resp_13	4	5	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	37

<b>Resp_14</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_15</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_16</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	38
<b>Resp_17</b>	5	5	10	5	4	9	5	5	10	5	5	10	39
<b>Resp_18</b>	4	5	9	5	5	10	5	5	10	4	4	8	37
<b>Resp_19</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_20</b>	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	5	10	37
<b>Resp_21</b>	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	36
<b>Resp_22</b>	4	4	8	4	4	8	5	4	9	3	4	7	32
<b>Resp_23</b>	4	5	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	37
<b>Resp_24</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_25</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_26</b>	4	5	9	5	5	10	4	4	8	5	5	10	37
<b>Resp_27</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	38
<b>Resp_28</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_29</b>	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	30
<b>Resp_30</b>	4	4	8	4	3	7	3	4	7	4	4	8	30
<b>Resp_31</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	5	9	39

<b>Resp_32</b>	4	4	8	5	5	10	4	5	9	4	5	9	36
<b>Resp_33</b>	4	4	8	5	5	10	5	3	8	4	4	8	34
<b>Resp_34</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_35</b>	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	34
<b>Resp_36</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_37</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_38</b>	4	4	8	5	5	10	4	3	7	5	5	10	35
<b>Resp_39</b>	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	35
<b>Resp_40</b>	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	4	8	30
<b>Resp_41</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_42</b>	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	39
<b>Resp_43</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_44</b>	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	10	35
<b>Resp_45</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	34
<b>Resp_46</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_47</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	5	5	10	38
<b>Resp_48</b>	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	33
<b>Resp_49</b>	4	5	9	5	5	10	5	5	10	5	5	10	39

<b>Resp_50</b>	4	4	8	4	5	9	5	5	10	5	5	10	37
<b>Resp_51</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_52</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_53</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_54</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_55</b>	5	4	9	5	5	10	5	5	10	5	4	9	38
<b>Resp_56</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_57</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_58</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	33
<b>Resp_59</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_60</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_61</b>	3	3	6	4	4	8	4	3	7	3	3	6	27
<b>Resp_62</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_63</b>	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	5	10	35
<b>Resp_64</b>	3	4	7	4	5	9	4	4	8	5	4	9	33
<b>Resp_65</b>	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	4	8	37
<b>Resp_66</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_67</b>	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	5	10	36



<b>Resp_68</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	34
<b>Resp_69</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	33
<b>Resp_70</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_71</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_72</b>	4	5	9	4	5	9	5	5	10	5	4	9	37
<b>Resp_73</b>	4	4	8	4	5	9	4	5	9	5	5	10	36
<b>Resp_74</b>	5	3	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9	34
<b>Resp_75</b>	5	4	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	35
<b>Resp_76</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_77</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_78</b>	4	4	8	5	4	9	5	5	10	5	4	9	36
<b>Resp_79</b>	5	5	10	4	4	8	5	5	10	5	5	10	38
<b>Resp_80</b>	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	38
<b>Resp_81</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_82</b>	5	5	10	4	5	9	5	5	10	5	5	10	39
<b>Resp_83</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_84</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_85</b>	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	5	9	34

<b>Resp_86</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	33
<b>Resp_87</b>	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	5	9	35
<b>Resp_88</b>	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	39
<b>Resp_89</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_90</b>	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	35
<b>Resp_91</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_92</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_93</b>	4	4	8	4	5	9	5	5	10	4	5	9	36
<b>Resp_94</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_95</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_96</b>	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	33
<b>Resp_97</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_98</b>	5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	4	8	35
<b>Resp_99</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_100</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_101</b>	5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	5	9	36
<b>Resp_102</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_103</b>	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	36

<b>Resp_104</b>	5	5	10	5	4	9	5	4	9	4	4	8	36
<b>Resp_105</b>	5	5	10	5	5	10	3	4	7	5	5	10	37
<b>Resp_106</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_107</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_108</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
<b>Resp_109</b>	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
<b>Resp_110</b>	5	5	10	4	4	8	3	3	6	4	4	8	32

Lampiran 13 : Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden

No.	Total X <sub>1</sub>	Total X <sub>2</sub>	Total X <sub>3</sub>	Total Y
RESP_1	66	47	52	39
RESP_2	62	49	54	34
RESP_3	53	50	60	39
RESP_4	70	50	60	39
RESP_5	69	49	58	37
RESP_6	58	42	49	33
RESP_7	57	40	50	32
RESP_8	70	50	60	40
RESP_9	55	40	45	30
RESP_10	58	39	49	35
RESP_11	70	50	58	38
RESP_12	70	50	59	40
RESP_13	55	48	50	37
RESP_14	64	47	54	32
RESP_15	70	50	60	40
RESP_16	63	48	55	38
RESP_17	70	50	59	39
RESP_18	63	46	55	37
RESP_19	63	46	47	32
RESP_20	64	47	57	37
RESP_21	63	46	54	36
RESP_22	59	43	52	32
RESP_23	59	45	54	37
RESP_24	55	39	47	32
RESP_25	70	50	60	40
RESP_26	61	47	51	37

<b>RESP_27</b>	67	49	59	38
<b>RESP_28</b>	65	41	49	32
<b>RESP_29</b>	51	39	45	30
<b>RESP_30</b>	60	50	50	30
<b>RESP_31</b>	68	50	59	39
<b>RESP_32</b>	61	45	54	36
<b>RESP_33</b>	69	47	55	34
<b>RESP_34</b>	65	41	50	32
<b>RESP_35</b>	58	40	47	34
<b>RESP_36</b>	60	39	51	32
<b>RESP_37</b>	64	41	49	32
<b>RESP_38</b>	61	45	49	35
<b>RESP_39</b>	60	40	50	35
<b>RESP_40</b>	52	35	47	30
<b>RESP_41</b>	65	46	57	40
<b>RESP_42</b>	70	50	55	39
<b>RESP_43</b>	54	41	46	32
<b>RESP_44</b>	60	40	47	35
<b>RESP_45</b>	60	40	47	34
<b>RESP_46</b>	69	44	47	32
<b>RESP_47</b>	63	40	50	38
<b>RESP_48</b>	67	41	50	33
<b>RESP_49</b>	62	43	56	39
<b>RESP_50</b>	62	41	58	37
<b>RESP_51</b>	55	44	55	40
<b>RESP_52</b>	67	44	52	40
<b>RESP_53</b>	70	50	60	40
<b>RESP_54</b>	55	40	48	32
<b>RESP_55</b>	61	46	55	38

<b>RESP_56</b>	64	48	54	40
<b>RESP_57</b>	56	50	60	40
<b>RESP_58</b>	53	40	46	33
<b>RESP_59</b>	56	40	48	32
<b>RESP_60</b>	70	50	60	40
<b>RESP_61</b>	68	45	49	27
<b>RESP_62</b>	56	40	48	32
<b>RESP_63</b>	55	47	48	35
<b>RESP_64</b>	57	42	52	33
<b>RESP_65</b>	62	48	55	37
<b>RESP_66</b>	54	50	60	40
<b>RESP_67</b>	58	43	52	36
<b>RESP_68</b>	52	40	46	34
<b>RESP_69</b>	57	41	48	33
<b>RESP_70</b>	56	40	48	32
<b>RESP_71</b>	70	50	60	40
<b>RESP_72</b>	61	43	56	37
<b>RESP_73</b>	66	43	55	36
<b>RESP_74</b>	64	46	54	34
<b>RESP_75</b>	65	48	53	35
<b>RESP_76</b>	68	40	48	40
<b>RESP_77</b>	70	50	60	40
<b>RESP_78</b>	66	50	57	36
<b>RESP_79</b>	58	47	49	38
<b>RESP_80</b>	64	44	50	38
<b>RESP_81</b>	55	40	48	32
<b>RESP_82</b>	70	44	50	39
<b>RESP_83</b>	70	50	60	40
<b>RESP_84</b>	70	49	60	40

<b>RESP_85</b>	62	41	52	34
<b>RESP_86</b>	52	40	46	33
<b>RESP_87</b>	62	47	52	35
<b>RESP_88</b>	67	48	59	39
<b>RESP_89</b>	59	40	50	32
<b>RESP_90</b>	57	44	49	35
<b>RESP_91</b>	68	46	60	40
<b>RESP_92</b>	70	50	60	40
<b>RESP_93</b>	69	47	59	36
<b>RESP_94</b>	59	48	53	32
<b>RESP_95</b>	70	50	60	40
<b>RESP_96</b>	59	40	48	33
<b>RESP_97</b>	67	49	59	40
<b>RESP_98</b>	62	47	53	35
<b>RESP_99</b>	57	40	48	32
<b>RESP_100</b>	64	49	53	40
<b>RESP_101</b>	60	47	47	36
<b>RESP_102</b>	50	39	45	32
<b>RESP_103</b>	68	50	58	36
<b>RESP_104</b>	57	47	46	36
<b>RESP_105</b>	60	46	46	37
<b>RESP_106</b>	70	49	58	40
<b>RESP_107</b>	58	40	47	32
<b>RESP_108</b>	59	41	52	32
<b>RESP_109</b>	70	50	60	40
<b>RESP_110</b>	61	49	46	32

## Lampiran 14 : Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS

### Frekuensi Identitas Responden

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	16	14,5	14,5	14,5
	Perempuan	94	85,5	85,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 17 tahun	2	1,8	1,8	1,8
	17-30 tahun	58	52,7	52,7	54,5
	31-40 tahun	38	34,5	34,5	89,1
	41-50 tahun	9	8,2	8,2	97,3
	> 50 tahun	3	2,7	2,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	1,8	1,8	1,8
	SMP	18	16,4	16,4	18,2
	SMA	74	67,3	67,3	85,5
	Diploma	6	5,5	5,5	90,9
	S1	9	8,2	8,2	99,1
	S2/S3	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	1	,9	,9	,9
	Mahasiswa	5	4,5	4,5	5,5
	Pegawai Negeri	5	4,5	4,5	10,0
	Karyawan Swasta	24	21,8	21,8	31,8
	Wirausaha/Profesional	4	3,6	3,6	35,5
	Ibu Rumah Tangga	64	58,2	58,2	93,6
	Lain-lain	7	6,4	6,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Frekuensi Jawaban Responden  
Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

**X<sub>1.1</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	41	37,3	37,3	37,3
	SS	69	62,7	62,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.1</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	52	47,3	47,3	48,2
	SS	57	51,8	51,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.2</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	38	34,5	34,5	35,5
	SS	71	64,5	64,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.2</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	8	7,3	7,3	7,3
	S	52	47,3	47,3	54,5
	SS	50	45,5	45,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.3</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	12	10,9	10,9	10,9
	S	50	45,5	45,5	56,4
	SS	48	43,6	43,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.3</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	5	4,5	4,5	4,5
	S	62	56,4	56,4	60,9
	SS	43	39,1	39,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.4</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	59	53,6	53,6	53,6
	SS	51	46,4	46,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.4</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	12	10,9	10,9	10,9
	S	43	39,1	39,1	50,0
	SS	55	50,0	50,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.5</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,9	,9	,9
	RG	2	1,8	1,8	2,7
	S	56	50,9	50,9	53,6
	SS	51	46,4	46,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.5</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	4	3,6	3,6	3,6
	S	57	51,8	51,8	55,5
	SS	49	44,5	44,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.6</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	10	9,1	9,1	9,1
	S	51	46,4	46,4	55,5
	SS	49	44,5	44,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.6</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	9	8,2	8,2	8,2
	S	51	46,4	46,4	54,5
	SS	50	45,5	45,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.7</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	3	2,7	2,7	2,7
	S	54	49,1	49,1	51,8
	SS	53	48,2	48,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>1.7</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	51	46,4	46,4	46,4
	SS	59	53,6	53,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)

		<b>X<sub>2.1</sub> Item 1</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	S	46	41,8	41,8	41,8
	SS	64	58,2	58,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		<b>X<sub>2.1</sub> Item 2</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	S	50	45,5	45,5	45,5
	SS	60	54,5	54,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		<b>X<sub>2.2</sub> Item 1</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	50	45,5	45,5	46,4
	SS	59	53,6	53,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.2</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	,9	,9	,9
	S	54	49,1	49,1	50,0
	SS	55	50,0	50,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.3</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	5	4,5	4,5	4,5
	S	55	50,0	50,0	54,5
	SS	50	45,5	45,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.3</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	57	51,8	51,8	52,7
	SS	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



**X<sub>2.4</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	50	45,5	45,5	45,5
	SS	60	54,5	54,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.4</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	52	47,3	47,3	49,1
	SS	56	50,9	50,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.5</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	4	3,6	3,6	3,6
	S	59	53,6	53,6	57,3
	SS	47	42,7	42,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>2.5</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	44	40,0	40,0	40,9
	SS	65	59,1	59,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Variabel Merek (X<sub>3</sub>)

		X <sub>3.1</sub> Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	71	64,5	64,5	66,4
	SS	37	33,6	33,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		X <sub>3.1</sub> Item 2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	S	64	58,2	58,2	58,2
	SS	46	41,8	41,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		X <sub>3.2</sub> Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	4	3,6	3,6	3,6
	S	59	53,6	53,6	57,3
	SS	47	42,7	42,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3.2</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	3	2,7	2,7	2,7
	S	56	50,9	50,9	53,6
	SS	51	46,4	46,4	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3.3</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	71	64,5	64,5	64,5
	SS	39	35,5	35,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3.3</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	6	5,5	5,5	5,5
	S	59	53,6	53,6	59,1
	SS	45	40,9	40,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,4</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	54	49,1	49,1	49,1
	SS	56	50,9	50,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,4</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	19	17,3	17,3	17,3
	S	39	35,5	35,5	52,7
	SS	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,5</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	61	55,5	55,5	57,3
	SS	47	42,7	42,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,5</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	57	51,8	51,8	52,7
	SS	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,6</sub> Item 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	4	3,6	3,6	3,6
	S	53	48,2	48,2	51,8
	SS	53	48,2	48,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**X<sub>3,6</sub> Item 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	5	4,5	4,5	4,5
	S	58	52,7	52,7	57,3
	SS	47	42,7	42,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

## Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Y.1 Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	56	50,9	50,9	52,7
	SS	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.1 Item 2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	53	48,2	48,2	50,0
	SS	55	50,0	50,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.2 Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	S	55	50,0	50,0	50,0
	SS	55	50,0	50,0	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.2 Item 2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	53	48,2	48,2	49,1
	SS	56	50,9	50,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.3 Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	6	5,5	5,5	5,5
	S	52	47,3	47,3	52,7
	SS	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.3 Item 2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	8	7,3	7,3	7,3
	S	57	51,8	51,8	59,1
	SS	45	40,9	40,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



		Y.4 Item 1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	2	1,8	1,8	1,8
	S	48	43,6	43,6	45,5
	SS	60	54,5	54,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

		Y.4 Item 2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	RG	1	,9	,9	,9
	S	44	40,0	40,0	40,9
	SS	65	59,1	59,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )  
 Indikator  $X_{1.1}$  *Performance* (Kinerja)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,700	,701	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
$X_{1.1\_1}$	4,51	,271	,540	,292	.
$X_{1.1\_2}$	4,63	,236	,540	,292	.

Indikator  $X_{1.2}$  *Durability* (daya tahan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,690	,700	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.2.1</sub>	4,38	,385	,538	,290	.
X <sub>1.2.2</sub>	4,64	,252	,538	,290	.

Indikator X<sub>1.3</sub> *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,798	,804	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.3_1</sub>	4,35	,320	,672	,452	.
X <sub>1.3_2</sub>	4,33	,442	,672	,452	.

Indikator X<sub>1.4</sub> *Features* (fitur).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,659	,679	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.4_1</sub>	4,39	,460	,514	,265	.
X <sub>1.4_2</sub>	4,46	,251	,514	,265	.

Indikator X<sub>1.5</sub> *Reliabilty* (reliabilitas).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,757	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.5_1</sub>	4,41	,317	,609	,371	.
X <sub>1.5_2</sub>	4,43	,339	,609	,371	.

Indikator X<sub>1.6</sub> *Aesthetics* (estetika).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,844	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.6_1</sub>	4,37	,401	,731	,534	.
X <sub>1.6_2</sub>	4,35	,414	,731	,534	.

Indikator X<sub>1.7</sub> *Perceived Quality* (kesan kualitas)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,750	,752	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>1.7_1</sub>	4,54	,251	,603	,363	.
X <sub>1.7_2</sub>	4,45	,305	,603	,363	.

Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Indikator X<sub>2.1</sub> *Reliability* (kehandalan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,943	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>2.1_1</sub>	4,55	,250	,892	,795	.
X <sub>2.1_2</sub>	4,58	,246	,892	,795	.

Indikator X<sub>2.2</sub> *Responsiveness* (daya tanggap)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,779	,780	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>2.2_1</sub>	4,48	,307	,639	,409	.
X <sub>2.2_2</sub>	4,53	,270	,639	,409	.

Indikator X<sub>2.3</sub> *Assurance* (jaminan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,710	,712	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>2.3_1</sub>	4,46	,269	,553	,306	.
X <sub>2.3_2</sub>	4,41	,336	,553	,306	.

Indikator X<sub>2.4</sub> *Empathy* (empati)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,846	,847	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>2.4_1</sub>	4,49	,289	,735	,541	.
X <sub>2.4_2</sub>	4,55	,250	,735	,541	.

Indikator X<sub>2.5</sub> *Tangibles* (bukti fisik)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,645	,647	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>2.5_1</sub>	4,58	,264	,478	,228	.
X <sub>2.5_2</sub>	4,39	,314	,478	,228	.

Variabel Merek ( $X_3$ )  
 Indikator  $X_{3.1}$  Mengesankan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,854	,854	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
$X_{3.1\_1}$	4,42	,246	,746	,556	.
$X_{3.1\_2}$	4,32	,256	,746	,556	.

Indikator  $X_{3.2}$  Penuh arti

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,751	,752	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>3.2.1</sub>	4,44	,303	,602	,362	.
X <sub>3.2.2</sub>	4,39	,314	,602	,362	.

Indikator X<sub>3.3</sub> Dapat disukai

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,710	,719	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>3.3_1</sub>	4,35	,341	,561	,315	.
X <sub>3.3_2</sub>	4,35	,231	,561	,315	.

Indikator X<sub>3.4</sub> Dapat dipindahkan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,605	,638	2

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>3.4_1</sub>	4,30	,561	,468	,219	.
X <sub>3.4_2</sub>	4,51	,252	,468	,219	.

Indikator X<sub>3.5</sub> Dapat disesuaikan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,827	,827	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>3.5_1</sub>	4,46	,269	,705	,497	.
X <sub>3.5_2</sub>	4,41	,281	,705	,497	.

Indikator X<sub>3.6</sub> Dapat melindungi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,679	,679	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X <sub>3.6_1</sub>	4,38	,330	,514	,264	.
X <sub>3.6_2</sub>	4,45	,323	,514	,264	.

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Indikator Y.1 *Makes regular repeat purchase* adalah melakukan pembelian ulang secara teratur

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,865	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1_1	4,48	,289	,762	,581	.
Y.1_2	4,45	,287	,762	,581	.

Indikator Y.2 *Purchases across product and service lines* yaitu membeli diluar lini produk atau jasa

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,705	,705	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.2_1	4,50	,271	,544	,296	.
Y.2_2	4,50	,252	,544	,296	.



Indikator Y.3 *Demonstrates an immunity to the full of the competition* yaitu menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,837	,837	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.3_1	4,34	,372	,719	,518	.
Y.3_2	4,42	,356	,719	,518	.

Indikator Y.4 *Refers other* adalah merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	110	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,828	,828	2

### Item-Total Statistics

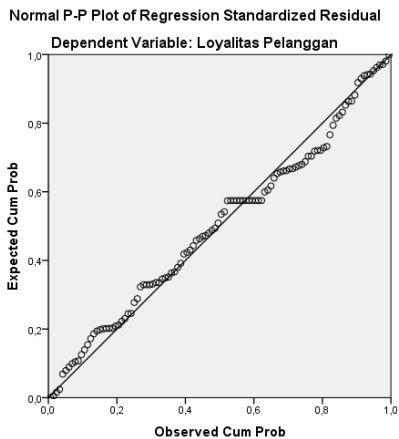
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.4_1	4,58	,264	,707	,500	.
Y.4_2	4,53	,288	,707	,500	.

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,13075047
Most Extreme Differences	Absolute	0,083
	Positive	0,083
	Negative	-0,057
Test Statistic		0,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,058 <sup>c</sup>

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



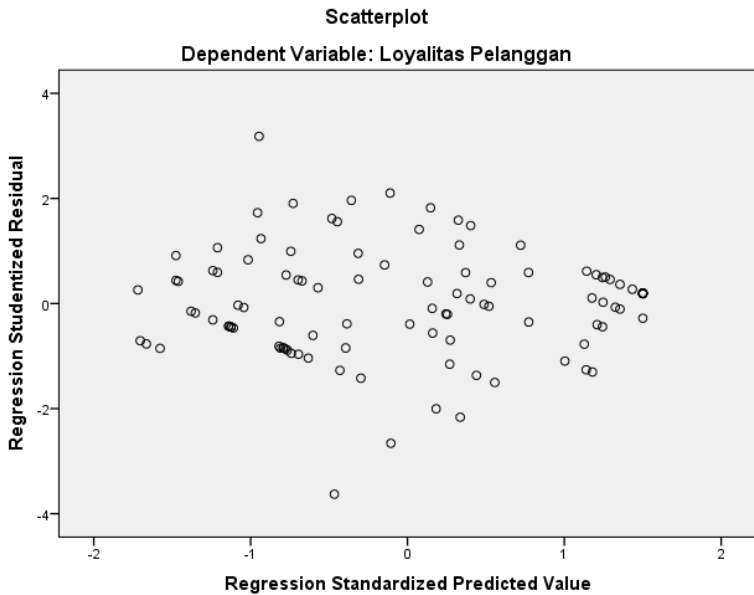
## Uji Heteroskedastisitas Glejser

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,779	1,517		1,832	,070
Kualitas Produk	,091	,030	,368	3,036	,063
Pelayanan	,080	,047	,230	1,689	,094
Merek	-,198	,041	-,696	-4,832	,148

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



## Uji Multikolinieritas

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	,517	1,935
	Pelayanan	,410	2,438
	Merek	,367	2,723

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Uji Autokorelasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,765 <sup>a</sup>	,585	,573	2,16069	1,912

a. Predictors: (Constant), Merek, Kualitas Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Uji Regresi Linier Berganda

### Uji T (Parsial)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,402	2,569		2,492	,014
	Kualitas Produk	,038	,051	,065	,743	,459
	Pelayanan	,169	,080	,207	2,118	,036
	Merek	,368	,069	,550	5,322	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Uji F (Simultan)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	696,729	3	232,243	49,746	,000 <sup>b</sup>
	Residual	494,871	106	4,669		
	Total	1191,600	109			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Merek, Kualitas Produk, Pelayanan