

## **BAB V**

### **HASIL DAN KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepuasan planggan, terhadap loyalitas pelanggan Cosan Coffee Demangan. Dari hasil pembahasan penelitian maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden, mayoritas pelanggan Cosan Coffee Demangan berasal dari rentang usia 18 – 26 Tahun (95%), dengan mayoritas jenis kelamin Perempuan (71%) dan frekuensi kunjungan lebih dari 5 kali sebanyak (40%), dan mayoritas pelanggan Cosan Coffee Demangan didominasi oleh Mahasiswa dengan jumlah (76%), dengan pendapatan bulanan antara Rp 1.000.001 - Rp 5.000.000 (62%).
- b. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Cosan Coffee Demangan, maka semakin positif pula citra merek yang terbentuk di benak pelanggan. Pelayanan yang profesional, responsif, dan empati memberikan pengalaman positif yang memperkuat persepsi terhadap merek.
- c. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila layanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka. Kualitas layanan yang tinggi mencakup keandalan pelayanan, responsivitas, serta jaminan dan empati dari staf, yang semuanya berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik dapat mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan Cosan Coffee dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pelayanan yang memuaskan menciptakan rasa keterikatan emosional dan preferensi berkelanjutan terhadap merek.

- e. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra merek yang kuat, seperti reputasi yang baik, daya tarik visual, dan identitas merek yang unik, menciptakan kepercayaan dan rasa puas dari pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa persepsi positif terhadap merek turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
- f. Citra merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan cenderung untuk tetap setia dan melakukan pembelian ulang apabila mereka memiliki persepsi positif terhadap merek. Citra yang baik memperkuat hubungan emosional pelanggan dengan merek, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas.
- g. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan Cosan Coffee lebih mungkin untuk menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan serta mendorong perilaku pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

## **5.2. Implikasi Manajerial**

Penelitian ini memberikan rekomendasi manajerial yang bermanfaat bagi tiga pihak utama: Cosan Demangan, para pelanggan, serta pelaku bisnis lain yang bergerak di industri serupa, adapun implikasi sebagai berikut:

- a. Bagi manajemen Cosan Demangan, hasil penelitian ini menekankan pentingnya untuk terus mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Upaya ini bertujuan tidak hanya untuk menjaga citra merek agar tetap positif di mata konsumen, tetapi juga untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas jangka panjang.
- b. Sementara itu, bagi pelaku bisnis lain di sektor yang sama, penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi serta pentingnya inovasi yang berorientasi pada preferensi visual dan ekspektasi pelanggan.

Adaptasi terhadap tren dan kebutuhan konsumen menjadi kunci untuk tetap kompetitif di pasar.

- c. Terakhir, bagi para pelanggan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sudut pandang evaluatif terhadap pengalaman mereka dalam menikmati layanan Cosan Demangan. Dengan demikian, pelanggan dapat secara lebih sadar menilai tingkat kepuasan mereka sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan setia, sehingga keputusan yang diambil lebih rasional dan berdasar pada pengalaman yang objektif.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, sebagai berikut:

- a. Keterbatasan yang pertama, ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada satu cabang Cosan Coffee, yaitu Cosan Demangan, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan ke seluruh cabang Cosan Coffee maupun *coffee shop* lainnya di Yogyakarta.
- b. Kedua, tidak diujinya peran variabel citra merek dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi dalam model penelitian ini.
- c. Ketiga, mayoritas responden berasal dari kalangan mahasiswa (76%), sehingga hasil penelitian ini cenderung mencerminkan persepsi Gen Z dan belum menggambarkan persepsi dari segmen usia dan pekerjaan lain secara keseluruhan.
- d. Keempat, keterbatasan penelitian tidak melakukan uji coba instrumen (pilot test) sebelum pengumpulan data utama dilaksanakan. Ketiadaan uji pilot test dapat berdampak pada validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, karena tidak terdapat tahap pengujian awal untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dapat dipahami dengan baik oleh responden.

### **5.4. Saran Penelitian Selanjutnya**

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan generalisasi hasil, penelitian selanjutnya disarankan mencakup beberapa cabang Cosan Coffee lainnya di Yogyakarta atau

bahkan di luar kota. Dengan membandingkan cabang-cabang yang berbeda, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang dinamika kepuasan dan loyalitas pelanggan di berbagai lokasi.

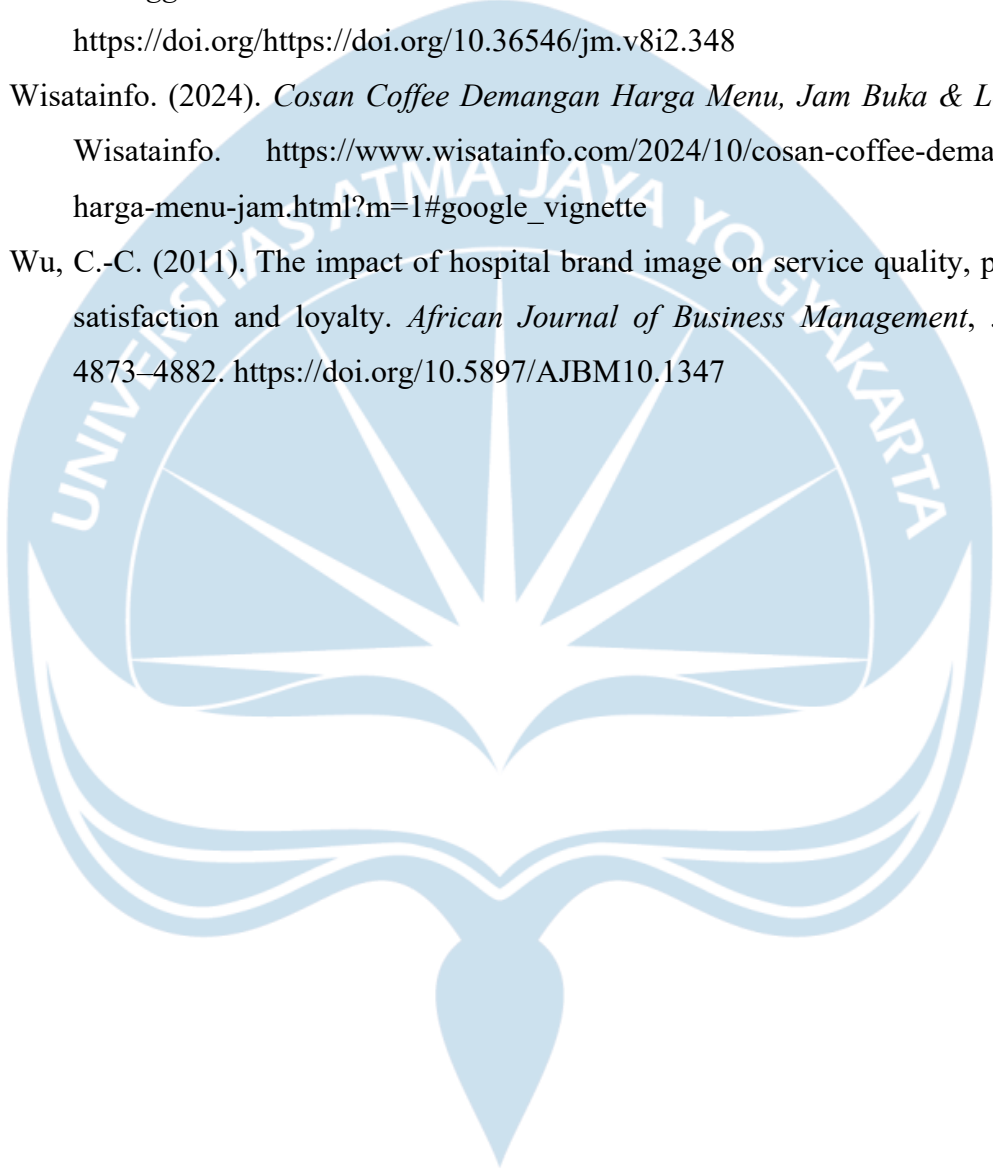
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan citra merek dan kepuasan pelanggan tidak hanya berperan sebagai variabel independen yang memengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung, melainkan juga berpotensi bertindak sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, pengaruh tidak langsung dari kualitas layanan melalui citra merek dan kepuasan pelanggan tidak dapat teridentifikasi secara komprehensif dalam penelitian ini.
- c. Untuk menghindari dominasi persepsi dari satu kelompok demografis tertentu (dalam hal ini mahasiswa atau Gen Z), penelitian berikutnya dapat menetapkan target proporsi responden berdasarkan rentang usia, pekerjaan, atau latar belakang sosial-ekonomi. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap preferensi pelanggan secara keseluruhan.
- d. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan uji coba instrumen (*pilot test*) terlebih dahulu sebelum kuesioner disebar ke responden utama. Dengan adanya *pilot test*, peneliti dapat mengevaluasi dan memperbaiki item pertanyaan yang kurang jelas atau berpotensi menimbulkan multiinterpretasi, sehingga validitas dan reliabilitas instrumen dapat terjamin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Ega Susanto, S., DaengToto, H., Krisnanto, B., & We Tenri Fatimah Singkeruang, A. (2022). The Influence of Brand Loyalty and Brand Image on Customer Satisfaction. In *Point of View Research Management* (Vol. 3, Issue 1). <https://journal.accountingpointofview.id/index.php/povrema>
- Firmanto, I. (2025). *Wawancara dengan Muhammad Ichlasul Amal*.
- Fitrajaya, P. H., & Nurmahdi, A. (2019). The Impact of Product Quality, Brand Image and Service Quality toward Customer Loyalty. *International Humanities and Applied Science Journal*, 2(3). <https://doi.org/10.22441/ihaj.2019.v2i2.05>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro., 2018.
- Googel Review. (2025). *Review Googel Maps Cosan Coffee Demangan*. Googel.
- Harisandi, P., & Purwanto. (2022). The Effects Of Price, Brand Image, And Product Quality On Customer Loyalty And Repurchase (A Study Case On Customers Of Walls Products). *IDEAS: Journal of Management and Technology*, 2(1), 22–33. <http://e-journal.president.ac.id/presunivojs/index.php/IDEAS>
- Jamila, P., & Siregar, S. (2022). The Influence of Brand Image and Lifestyle on Purchase Decisions. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 9–19. <https://doi.org/10.36555/almana.v6i1.1647>
- Joudeh, J. M. M., & Dandis, A. O. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>
- Junianto, A. (2024, August 28). *Jumlah Kunjungan Wisatawan dan Belanja Wisatawan di Kota Jogja Lampau Target*. *Harian Jogja*. <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/08/28/510/1186350/jumlah-kunjungan-wisatawan-dan-belanja-wisatawan-di-kota-jogja-lampau-target>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management, Global Edition* (16th ed.). Pearson Education.
- Pérez-Morón, J., Madan, S., Yin Cheu, J., Mui Hung Kee, D., Chiy Cheong, L., Chin, R., Cheng, J., & Patricia Muñoz García, A. (2022). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, 5(1), 62–74. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.140>
- Pratiwi, Y. (2024, September 7). *Saat Raja Keraton Yogya Mendadak Jadi Barista Di Ajang Jogja Coffee Week 2024*. Tempo. <https://www.tempo.co/gaya-hidup/saat-raja-keraton-yogya-mendadak-jadi-barista-di-ajang-jogja-coffee-week-2024-11915>
- Ratasuk, A. (2022). Contributions of Product Quality, Service Quality, Store Ambiance, and Promotion on Customer Loyalty: The Mediating Role of Brand Identity in Convenience Store Coffee Chains in Bangkok. *Journal of ASEAN PLUS + Studies*, 3(1).
- Sari, Y. M. (2023, November 18). *5 Es Kopi Susu Legit Creamy Favorit Warga Jogja, Ini Rekomendasinya*. Detikfood.
- Sayuti, J., & Setiawan, H. (2019). The Effect of Service Quality, Physical Environment and Restaurant Images on Consumer Satisfaction through Perception of Value. *SRIWIJAYA INTERNATIONAL JOURNAL OF DYNAMIC ECONOMICS AND BUSINESS*, 243–256. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v3i3.243-256>
- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi*. ALFABETA, cv. <http://eprints.upnyk.ac.id/27727/1/Buku%20Metode%20Penelitian%20Komunikasi.pdf>
- Sunartono. (2023, October 23). *Jogja Peringkat Teratas Jadi Kota Tujuan Pendidikan*. Harian Jogaj.
- Suprayogi, B. M., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2024). The Effect of Experiential Marketing, Brand Image on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Coffee-Shop Context. *The Effect of Experiential Marketing*, 28–40. [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-240-8\\_5](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-240-8_5)

- Vioirentina, D., & Santoso, S. (2023). Influence of Brand Image, Product Quality, and Lifestyle on Smartphone Purchase Decision in Indonesia. *Expert Journal of Marketing*, 11(1), 25–33. <http://Marketing.ExpertJournals.com>
- Wibowati, J. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wisatainfo. (2024). *Cosan Coffee Demangan Harga Menu, Jam Buka & Lokasi*. Wisatainfo. [https://www.wisatainfo.com/2024/10/cosan-coffee-demangan-harga-menu-jam.html?m=1#google\\_vignette](https://www.wisatainfo.com/2024/10/cosan-coffee-demangan-harga-menu-jam.html?m=1#google_vignette)
- Wu, C.-C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: Kuesioner

#### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA**

Hallo, perkenalkan nama saya Irfan Firmanto Mahasiswa Fakultas Bisnis & Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna memenuhi tugas akhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Cosan Coffee Demangan. Untuk itu saya membutuhkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Adapun kriteria partisipan sebagai berikut:

- Berusia lebih dari 18 Tahun di Tahun 2025.
- Pernah mengunjungi Cosan Coffee Demangan lebih dari 1 kali dalam enam bulan terakhir.

Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur. Jawaban anda akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Terima Kasih atas waktu dan ketersediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

✨**GOD BLESS YOU** ✨

#### **PERTANYAAN FILTER 1**

Apakah anda berusia lebih dari 18 Tahun di Tahun 2025?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

#### **PERTANYAAN FILTER 2**

Apakah anda pernah mengunjungi Cosan Coffee Demangan lebih dari 1 kali dalam enam bulan terakhir?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

## INSTRUMEN PENGISIAN KUESIONER

Dibawah ini terdapat beberapa pernyataan yang perlu anda isi dengan memilih jawaban yang sesuai dengan diri anda. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pengisian ini.

Terdapat lima pilihan jawaban, yaitu:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Klik **NEXT/BERIKUTNYA** untuk mengisi kuesioner.

### KUESIONER

| No   | Pernyataan                                                                                                                                                                     | Jawaban |    |   |   |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|---|---|----|
| 1.   | Kualitas Layanan (KLN)                                                                                                                                                         |         |    |   |   |    |
| KLN1 | Cosan Coffee mempunyai desain tempat yang modern dan nyaman, dengan fasilitas membuat betah seperti kursi yang nyaman, tempat bersih, serta rapi.                              | STS     | TS | N | S | SS |
| KLN2 | Cosan Coffee selalu menjaga rasa dan kualitas kopi yang disajikan.                                                                                                             | STS     | TS | N | S | SS |
| KLN3 | Staf di Cosan Coffee siap membantu dengan cepat, mulai dari memberi saran menu, menerima pesanan, sampai membantu jika ada masalah.                                            | STS     | TS | N | S | SS |
| KLN4 | Pelayanan di Cosan Coffee sangat menyenangkan karena staf paham produk yang dijual, bisa menjelaskan dengan detail, selalu ramah, tetapi tetap profesional.                    | STS     | TS | N | S | SS |
| KLN5 | Staf Cosan Coffee berusaha untuk mengerti kebutuhan tiap pelanggan, jika ada keluhan atau permintaan khusus, langsung ditangani dengan perhatian penuh.                        | STS     | TS | N | S | SS |
| 2.   | Citra Merek (CTM)                                                                                                                                                              |         |    |   |   |    |
| CTM1 | Merek Cosan Coffee dikenal sebagai coffee shop yang dapat dipercaya, selalu menyajikan kopi berkualitas tinggi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya.           | STS     | TS | N | S | SS |
| CTM2 | Merek Cosan Coffee memiliki daya tarik yang unik dengan konsep kedai kopi yang modern dan nyaman, menjadikannya tempat favorit bagi pecinta kopi untuk bersantai atau bekerja. | STS     | TS | N | S | SS |
| CTM3 | Merek Cosan Coffee memiliki suasana cafe yang hangat dan menyenangkan, dengan atmosfer yang                                                                                    | STS     | TS | N | S | SS |

| No   | Pernyataan                                                                                                                                      | Jawaban |    |   |   |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|---|---|----|
|      | ramah serta pelayanan yang selalu membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.                                                           |         |    |   |   |    |
| CTM4 | Cosan Coffe memiliki reputasi yang bagus karena kopinya berkualitas, tempat yang nyaman, dan pelayanan yang selalu konsisten serta profesional. | STS     | TS | N | S | SS |
| 3.   | Kepuasan Pelanggan (KPN)                                                                                                                        |         |    |   |   |    |
| KPN1 | Dibandingkan dengan coffee shop lain, saya puas dengan pengalaman yang saya dapatkan di Cosan Coffee.                                           | STS     | TS | N | S | SS |
| KPN2 | Secara keseluruhan, saya senang dengan kopi, suasana, dan pelayanan yang ada di Cosan Coffee.                                                   | STS     | TS | N | S | SS |
| KPN3 | Menurut saya, datang ke Cosan Coffee untuk menikmati kopi adalah pilihan yang tepat karena semuanya memuaskan.                                  | STS     | TS | N | S | SS |
| KPN4 | Cosan Coffee sesuai dengan harapan saya : kopinya enak, tempatnya nyaman, dan stafnya ramah dan profesional.                                    | STS     | TS | N | S | SS |
| 4.   | Loyalitas Pelanggan (LYP)                                                                                                                       |         |    |   |   |    |
| LYP1 | Saya akan kembali mengunjungi Cosan Coffee di masa yang akan datang.                                                                            | STS     | TS | N | S | SS |
| LYP2 | Saya akan merekomendasikan Cosan Coffee kepada keluarga dan teman-teman saya.                                                                   | STS     | TS | N | S | SS |
| LYP3 | Kalau saya ingin ngopi, saya akan datang ke Cosan Coffee sebagai pilihan utama saya.                                                            | STS     | TS | N | S | SS |
| LYP4 | Saya akan membagikan cerita hal-hal positif tentang Cosan Coffee kepada orang lain.                                                             | STS     | TS | N | S | SS |

## **PERTANYAAN DEMOGRAFI**

Usia:

- ☐ 18 - 26 Tahun
- ☐ 27 – 35 Tahun
- ☐ 36 – 43 Tahun
- ☐ 44 – 52 Tahun

Jenis Kelamin:

- ☐ Laki – Laki
- ☐ Perempuan

Frekuensi Kunjungan ke Cosan Coffee Demangan dalam 6 bulan terakhir:

- ☐ 1 – 2 Kali
- ☐ 3 – 5 Kali
- ☐ Lebih dari 5 Kali

Pekerjaan

- ☐ Pelajar (SMA/Sederajat)
- ☐ Mahasiswa

- Pekerja
- Tidak bekerja
- Lainnya

Pendapatan Perbulan:

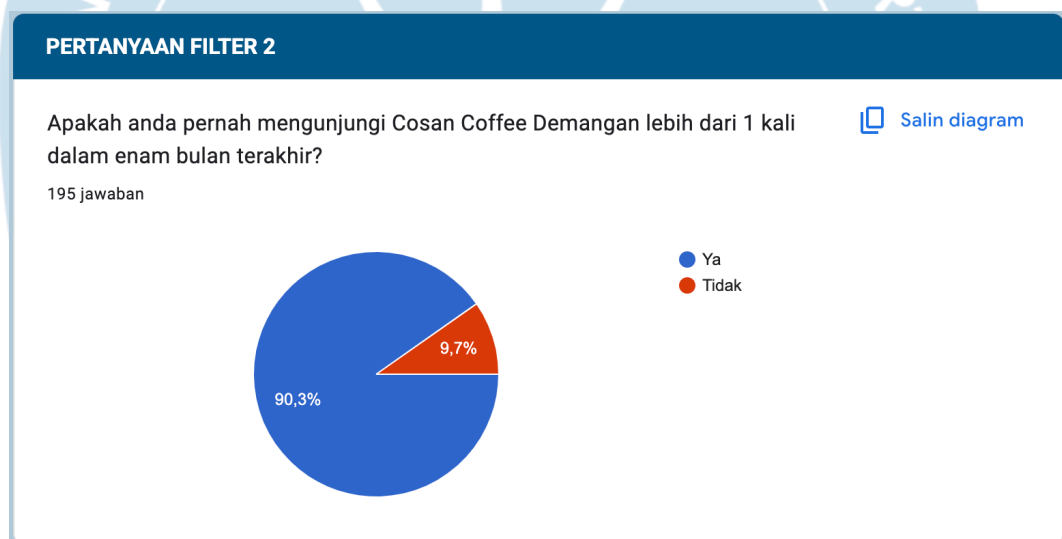
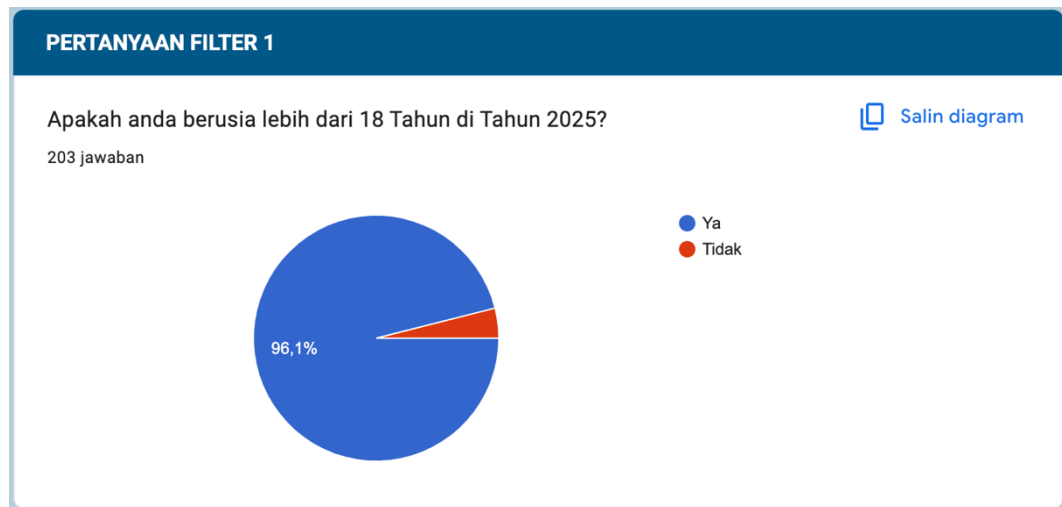
- Kurang dari Rp 1.000.000,-
- Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,-
- Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,-
- Di atas Rp 9.000.001,-

Terima kasih banyak atas waktu dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini!

Ada kancil pakai sepatu,  
Jalannya cepat tidak terkejar.  
Terima kasih sudah membantu,  
Semoga rezekinya lancar dan lebar!

## LAMPIRAN 2: Data Responden dan Jawaban Kuesioner

### a. PERTANYAAN FILTER 1 dan 2



## b. Jawaban Pernyataan Responden

| No. | KLN1 | KLN2 | KLN3 | KLN4 | KLN5 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 1.  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2.  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3.  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4.  | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    |
| 5.  | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 6.  | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    |
| 7.  | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 8.  | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    |
| 9.  | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 10. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 11. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 12. | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 13. | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 14. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 15. | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 16. | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 17. | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 18. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 19. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 20. | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    |
| 21. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 22. | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 23. | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 24. | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 25. | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 26. | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    |
| 27. | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 28. | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 29. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 30. | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 31. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 32. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 33. | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 34. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 35. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 36. | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    |
| 37. | 5    | 2    | 4    | 4    | 5    |
| 38. | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 39. | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 40. | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 41. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 42. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 43. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 44. | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 45. | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    |
| 46. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 47. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 48. | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 49. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |

| No. | KLN1 | KLN2 | KLN3 | KLN4 | KLN5 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 50. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 51. | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    |
| 52. | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 53. | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 54. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 55. | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    |
| 56. | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    |
| 57. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 58. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 59. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 60. | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 61. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 62. | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 63. | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 64. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 65. | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 66. | 1    | 5    | 5    | 3    | 3    |
| 67. | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 68. | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 69. | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    |
| 70. | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 71. | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 72. | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 73. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 74. | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 75. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76. | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 77. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 78. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 79. | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 80. | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 81. | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 82. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 83. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 84. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 85. | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 86. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 87. | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 88. | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 89. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 90. | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 91. | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 92. | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 93. | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 94. | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    |
| 95. | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 96. | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 97. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 98. | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    |

| No.  | KLN1 | KLN2 | KLN3 | KLN4 | KLN5 |
|------|------|------|------|------|------|
| 99.  | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 100. | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    |
| 101. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 102. | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    |
| 103. | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 104. | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 105. | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 106. | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 107. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 108. | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 109. | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 110. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 111. | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 112. | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 113. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 114. | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    |
| 115. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 116. | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 117. | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 118. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 119. | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 120. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 121. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 122. | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 123. | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 124. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 125. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 126. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 127. | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    |
| 128. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 129. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 130. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 131. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 132. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 133. | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 134. | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 135. | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    |
| 136. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 137. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 138. | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 139. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 140. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 141. | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 142. | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 143. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 144. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 145. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 146. | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 147. | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 148. | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 149. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 150. | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 151. | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 152. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

| No.  | KLN1 | KLN2 | KLN3 | KLN4 | KLN5 |
|------|------|------|------|------|------|
| 153. | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    |
| 154. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 155. | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 156. | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    |
| 157. | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 158. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 159. | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 160. | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 161. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 162. | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    |
| 163. | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 164. | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    |
| 165. | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 166. | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 167. | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    |
| 168. | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 169. | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 170. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 171. | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 172. | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |

| No. | CTM1 | CTM2 | CTM3 | CTM4 |
|-----|------|------|------|------|
| 1.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4.  | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 5.  | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 6.  | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 7.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 8.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 9.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 10. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 11. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 12. | 4    | 5    | 3    | 5    |
| 13. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 14. | 5    | 4    | 2    | 4    |
| 15. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 16. | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 17. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 18. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 19. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 20. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 21. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 22. | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 23. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 24. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 25. | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 26. | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 27. | 3    | 4    | 4    | 5    |
| 28. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 29. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 30. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 31. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 32. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 33. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 34. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 35. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 36. | 4    | 3    | 5    | 3    |
| 37. | 2    | 5    | 4    | 4    |
| 38. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 39. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 40. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 41. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 42. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 43. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 44. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 45. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 46. | 4    | 3    | 4    | 5    |
| 47. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 48. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 49. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 50. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 51. | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 52. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 53. | 4    | 5    | 3    | 4    |
| 54. | 4    | 4    | 4    | 4    |

| No.  | CTM1 | CTM2 | CTM3 | CTM4 |
|------|------|------|------|------|
| 55.  | 3    | 5    | 5    | 4    |
| 56.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 57.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 58.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 59.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 60.  | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 61.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 62.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 63.  | 3    | 3    | 2    | 4    |
| 64.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 65.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 66.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 67.  | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 68.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 69.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 70.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 71.  | 5    | 5    | 5    | 3    |
| 72.  | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 73.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 74.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 75.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76.  | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 77.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 78.  | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 79.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 80.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 81.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 82.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 83.  | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 84.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 85.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 86.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 87.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 88.  | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 89.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 90.  | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 91.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 92.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 93.  | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 94.  | 3    | 3    | 4    | 3    |
| 95.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 96.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 97.  | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 98.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 99.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 100. | 4    | 3    | 5    | 4    |
| 101. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 102. | 4    | 3    | 5    | 4    |
| 103. | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 104. | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 105. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 106. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 107. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 108. | 4    | 5    | 5    | 5    |

| No.  | CTM1 | CTM2 | CTM3 | CTM4 |
|------|------|------|------|------|
| 109. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 110. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 111. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 112. | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 113. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 114. | 2    | 2    | 2    | 2    |
| 115. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 116. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 117. | 4    | 5    | 3    | 5    |
| 118. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 119. | 5    | 5    | 3    | 3    |
| 120. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 121. | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 122. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 123. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 124. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 125. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 126. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 127. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 128. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 129. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 130. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 131. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 132. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 133. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 134. | 4    | 4    | 3    | 5    |
| 135. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 136. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 137. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 138. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 139. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 140. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 141. | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 142. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 143. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 144. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 145. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 146. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 147. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 148. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 149. | 2    | 3    | 3    | 4    |
| 150. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 151. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 152. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 153. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 154. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 155. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 156. | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 157. | 3    | 5    | 5    | 4    |
| 158. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 159. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 160. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 161. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 162. | 2    | 2    | 3    | 3    |

| No.  | CTM1 | CTM2 | CTM3 | CTM4 |
|------|------|------|------|------|
| 163. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 164. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 165. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 166. | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 167. | 2    | 2    | 3    | 2    |
| 168. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 169. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 170. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 171. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 172. | 3    | 4    | 4    | 4    |

| No. | KPN1 | KPN2 | KPN3 | KPN4 |
|-----|------|------|------|------|
| 1.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 5.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 6.  | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 7.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 8.  | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 9.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 10. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 11. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 12. | 3    | 5    | 4    | 5    |
| 13. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 14. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 15. | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 16. | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 17. | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 18. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 19. | 4    | 4    | 2    | 4    |
| 20. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 21. | 2    | 2    | 2    | 3    |
| 22. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 23. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 24. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 25. | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 26. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 27. | 4    | 3    | 4    | 5    |
| 28. | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 29. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 30. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 31. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 32. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 33. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 34. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 35. | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 36. | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 37. | 3    | 4    | 2    | 4    |
| 38. | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 39. | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 40. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 41. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 42. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 43. | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 44. | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 45. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 46. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 47. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 48. | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 49. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 50. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 51. | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 52. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 53. | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 54. | 4    | 4    | 4    | 4    |

| No.  | KPN1 | KPN2 | KPN3 | KPN4 |
|------|------|------|------|------|
| 55.  | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 56.  | 3    | 4    | 5    | 4    |
| 57.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 58.  | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 59.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 60.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 61.  | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 62.  | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 63.  | 3    | 3    | 2    | 3    |
| 64.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 65.  | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 66.  | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 67.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 68.  | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 69.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 70.  | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 71.  | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 72.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 73.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 74.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 75.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76.  | 3    | 4    | 4    | 5    |
| 77.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 78.  | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 79.  | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 80.  | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 81.  | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 82.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 83.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 84.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 85.  | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 86.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 87.  | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 88.  | 3    | 4    | 4    | 5    |
| 89.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 90.  | 5    | 5    | 3    | 4    |
| 91.  | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 92.  | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 93.  | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 94.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 95.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 96.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 97.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 98.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 99.  | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 100. | 3    | 4    | 5    | 4    |
| 101. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 102. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 103. | 3    | 5    | 3    | 5    |
| 104. | 5    | 5    | 3    | 5    |
| 105. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 106. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 107. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 108. | 4    | 4    | 4    | 4    |

| No.  | KPN1 | KPN2 | KPN3 | KPN4 |
|------|------|------|------|------|
| 109. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 110. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 111. | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 112. | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 113. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 114. | 2    | 2    | 2    | 2    |
| 115. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 116. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 117. | 5    | 5    | 3    | 2    |
| 118. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 119. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 120. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 121. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 122. | 3    | 5    | 5    | 4    |
| 123. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 124. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 125. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 126. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 127. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 128. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 129. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 130. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 131. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 132. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 133. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 134. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 135. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 136. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 137. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 138. | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 139. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 140. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 141. | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 142. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 143. | 3    | 5    | 4    | 5    |
| 144. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 145. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 146. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 147. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 148. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 149. | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 150. | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 151. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 152. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 153. | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 154. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 155. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 156. | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 157. | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 158. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 159. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 160. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 161. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 162. | 2    | 3    | 4    | 3    |

| No.  | KPN1 | KPN2 | KPN3 | KPN4 |
|------|------|------|------|------|
| 163. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 164. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 165. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 166. | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 167. | 3    | 2    | 2    | 3    |
| 168. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 169. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 170. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 171. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 172. | 3    | 4    | 3    | 4    |

| No. | LYP1 | LYP2 | LYP3 | LYP4 |
|-----|------|------|------|------|
| 1.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 3.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4.  | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 5.  | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 6.  | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 7.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 8.  | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 9.  | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 10. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 11. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 12. | 4    | 5    | 5    | 3    |
| 13. | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 14. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 15. | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 16. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 17. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 18. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 19. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 20. | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 21. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 22. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 23. | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 24. | 4    | 4    | 2    | 4    |
| 25. | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 26. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 27. | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 28. | 3    | 3    | 1    | 3    |
| 29. | 4    | 4    | 2    | 4    |
| 30. | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 31. | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 32. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 33. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 34. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 35. | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 36. | 5    | 5    | 3    | 4    |
| 37. | 4    | 4    | 2    | 4    |
| 38. | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 39. | 4    | 5    | 4    | 5    |
| 40. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 41. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 42. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 43. | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 44. | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 45. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 46. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 47. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 48. | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 49. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 50. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 51. | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 52. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 53. | 5    | 5    | 2    | 3    |
| 54. | 5    | 5    | 4    | 4    |

| No.  | LYP1 | LYP2 | LYP3 | LYP4 |
|------|------|------|------|------|
| 55.  | 4    | 5    | 3    | 4    |
| 56.  | 4    | 5    | 5    | 4    |
| 57.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 58.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 59.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 60.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 61.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 62.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 63.  | 5    | 4    | 1    | 2    |
| 64.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 65.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 66.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 67.  | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 68.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 69.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 70.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 71.  | 5    | 5    | 3    | 4    |
| 72.  | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 73.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 74.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 75.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76.  | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 77.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 78.  | 5    | 5    | 3    | 3    |
| 79.  | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 80.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 81.  | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 82.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 83.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 84.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 85.  | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 86.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 87.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 88.  | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 89.  | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 90.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 91.  | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 92.  | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 93.  | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 94.  | 3    | 4    | 4    | 3    |
| 95.  | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 96.  | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 97.  | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 98.  | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 99.  | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 100. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 101. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 102. | 5    | 4    | 3    | 3    |
| 103. | 5    | 5    | 2    | 4    |
| 104. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 105. | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 106. | 5    | 4    | 3    | 4    |
| 107. | 5    | 5    | 2    | 5    |
| 108. | 5    | 5    | 4    | 4    |

| No.  | LYP1 | LYP2 | LYP3 | LYP4 |
|------|------|------|------|------|
| 109. | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 110. | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 111. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 112. | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 113. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 114. | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 115. | 4    | 3    | 5    | 5    |
| 116. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 117. | 5    | 5    | 3    | 4    |
| 118. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 119. | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 120. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 121. | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 122. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 123. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 124. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 125. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 126. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 127. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 128. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 129. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 130. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 131. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 132. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 133. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 134. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 135. | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 136. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 137. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 138. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 139. | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 140. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 141. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 142. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 143. | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 144. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 145. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 146. | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 147. | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 148. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 149. | 2    | 3    | 2    | 2    |
| 150. | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 151. | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 152. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 153. | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 154. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 155. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 156. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 157. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 158. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 159. | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 160. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 161. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 162. | 3    | 3    | 5    | 3    |

| No.  | LYP1 | LYP2 | LYP3 | LYP4 |
|------|------|------|------|------|
| 163. | 3    | 3    | 2    | 3    |
| 164. | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 165. | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 166. | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 167. | 2    | 2    | 2    | 3    |
| 168. | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 169. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 170. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 171. | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 172. | 3    | 3    | 3    | 4    |

### c. Jawaban Demografi Responden

| No. | Usia          | Jenis Kelamin | Frekuensi Kunjungan | Pekerjaan               | Pendapatan                                  |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
| 1.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 2.  | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki   | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 3.  | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki   | 3 - 5 kali          | Pelajar (SMA/Sederajat) | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 4.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 5.  | 27 - 35 Tahun | Laki - Laki   | 1 - 2 kali          | Pekerja                 | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 6.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 7.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 3 - 5 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 8.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 9.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 10. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 3 - 5 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 11. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 12. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 3 - 5 kali          | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 13. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 14. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki   | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 15. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki   | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 16. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 17. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Pekerja                 | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 18. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 19. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 20. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 21. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 22. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 3 - 5 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 23. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | Lebih dari 5 kali   | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 24. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 25. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki   | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 26. | 18 - 26 Tahun | Perempuan     | 1 - 2 kali          | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |

|     |               |             |                   |               |                                             |
|-----|---------------|-------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|
| 27. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 28. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 29. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 30. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 31. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 32. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 33. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Lainnya       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 34. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 35. | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 36. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 37. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 38. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 39. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 40. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 41. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 42. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 43. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 44. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 45. | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja       | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 46. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 47. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Lainnya       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 48. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 49. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Tidak bekerja | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 50. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 51. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 52. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 53. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Pekerja       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 54. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |

|     |               |             |                   |               |                                             |
|-----|---------------|-------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|
| 55. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 56. | 27 - 35 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Lainnya       | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 57. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 58. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 59. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 60. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 61. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 62. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 63. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 64. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Pekerja       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 65. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Tidak bekerja | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 66. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 67. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 68. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 69. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 70. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 71. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Pekerja       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 72. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Pekerja       | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 73. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Pekerja       | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 74. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Pekerja       | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 75. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 76. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 77. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 78. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 79. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja       | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 80. | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja       | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 81. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa     | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 82. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa     | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |

|      |               |             |                   |           |                                             |
|------|---------------|-------------|-------------------|-----------|---------------------------------------------|
| 83.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 84.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 85.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 86.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 87.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 88.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 89.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 90.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 91.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 92.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 93.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 94.  | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 95.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 96.  | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 97.  | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 98.  | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 99.  | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Lainnya   | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 100. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 101. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 102. | 27 - 35 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Pekerja   | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 103. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 104. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 105. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 106. | 27 - 35 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Pekerja   | Di atas Rp 9.000.000,-                      |
| 107. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 108. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 109. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 110. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |

|      |               |             |                   |                         |                                             |
|------|---------------|-------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
| 111. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 112. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 113. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Pekerja                 | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 114. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 115. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja                 | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 116. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Lainnya                 | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 117. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 118. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 119. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 120. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 121. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 122. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 123. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 124. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 125. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja                 | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 126. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja                 | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 127. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 128. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 129. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 130. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 131. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 132. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 133. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 134. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Pelajar (SMA/Sederajat) | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 135. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 136. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 137. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja                 | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 138. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |

|      |               |             |                   |                         |                                             |
|------|---------------|-------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
| 139. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 140. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 141. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 142. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 143. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 144. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 145. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja                 | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 146. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 147. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 148. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 149. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pelajar (SMA/Sederajat) | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 150. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 151. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 152. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Pekerja                 | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 153. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 154. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja                 | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 155. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 156. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja                 | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 157. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 3 - 5 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 158. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 159. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 3 - 5 kali        | Pelajar (SMA/Sederajat) | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |
| 160. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 161. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 162. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | 1 - 2 kali        | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 163. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 164. | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| 165. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| 166. | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa               | Kurang dari Rp 1.000.000,-                  |

|             |               |             |                   |           |                                             |
|-------------|---------------|-------------|-------------------|-----------|---------------------------------------------|
| <b>167.</b> | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| <b>168.</b> | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| <b>169.</b> | 18 - 26 Tahun | Laki - Laki | Lebih dari 5 kali | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| <b>170.</b> | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | Lebih dari 5 kali | Pekerja   | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |
| <b>171.</b> | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Pekerja   | Rp 5.000.001,- sampai dengan Rp 9.000.000,- |
| <b>172.</b> | 18 - 26 Tahun | Perempuan   | 1 - 2 kali        | Mahasiswa | Rp 1.000.001,- sampai dengan Rp 5.000.000,- |



### LAMPIRAN 3: Hasil Olah Data dengan IBM SPSS 30

1. Hasil Uji Validitas
  - a. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | KLN1         | KLN2   | KLN3   | KLN4   | KLN5   | Total  |
| KLN1  | Pearson Correlation | 1            | .613** | .599** | .605** | .619** | .815** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KLN2  | Pearson Correlation | .613**       | 1      | .674** | .599** | .573** | .816** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KLN3  | Pearson Correlation | .599**       | .674** | 1      | .725** | .743** | .879** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KLN4  | Pearson Correlation | .605**       | .599** | .725** | 1      | .729** | .864** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KLN5  | Pearson Correlation | .619**       | .573** | .743** | .729** | 1      | .865** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |
| Total | Pearson Correlation | .815**       | .816** | .879** | .864** | .865** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    | 172    |

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

- b. Hasil Uji Validitas Citra Merek

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | CTM1         | CTM2   | CTM3   | CTM4   | Total  |
| CTM1  | Pearson Correlation | 1            | .708** | .674** | .682** | .869** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    |
| CTM2  | Pearson Correlation | .708**       | 1      | .722** | .764** | .902** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    |
| CTM3  | Pearson Correlation | .674**       | .722** | 1      | .707** | .879** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    |
| CTM4  | Pearson Correlation | .682**       | .764** | .707** | 1      | .887** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    |
| Total | Pearson Correlation | .869**       | .902** | .879** | .887** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|       | N                   | 172          | 172    | 172    | 172    | 172    |

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

c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

|       |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        |        |
|-------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | KPN1                | KPN2   | KPN3   | KPN4   | Total  |
| KPN1  | Pearson Correlation | 1                   | .699** | .663** | .618** | .854** |
|       | Sig. (2-tailed)     |                     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KPN2  | Pearson Correlation | .699**              | 1      | .700** | .723** | .884** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KPN3  | Pearson Correlation | .663**              | .700** | 1      | .752** | .894** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| KPN4  | Pearson Correlation | .618**              | .723** | .752** | 1      | .876** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| Total | Pearson Correlation | .854**              | .884** | .894** | .876** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |

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

d. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

|       |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        |        |
|-------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | LYP1                | LYP2   | LYP3   | LYP4   | Total  |
| LYP1  | Pearson Correlation | 1                   | .818** | .562** | .699** | .864** |
|       | Sig. (2-tailed)     |                     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| LYP2  | Pearson Correlation | .818**              | 1      | .645** | .697** | .891** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| LYP3  | Pearson Correlation | .562**              | .645** | 1      | .735** | .859** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| LYP4  | Pearson Correlation | .699**              | .697** | .735** | 1      | .893** |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |
| Total | Pearson Correlation | .864**              | .891** | .859** | .893** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|       | N                   | 172                 | 172    | 172    | 172    | 172    |

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

## 2. Hasil Uji Reabilitas

### a. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .901                   | 5          |

### b. Hasil Uji Reabilitas Citra Merek

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .906                   | 4          |

### c. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .898                   | 4          |

### d. Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .894                   | 4          |

### 3. Hasil Uji Hipotesis

#### 3.1. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)

- a. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>) Kualitas layanan terhadap Citra Merek.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .794 <sup>a</sup> | .631     | .629              | 1.692                      |

a. Predictors: (Constant), KLN

- b. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>) Kualitas layanan, Citra Merek terhadap Kualitas Pelanggan.

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .848 <sup>a</sup> | .719     | .715              | 1.496                      |

a. Predictors: (Constant), CTM, KLN

b. Dependent Variable: KPN

- c. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>) Kualitas layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .841 <sup>a</sup> | .706     | .701              | 1.626                      |

a. Predictors: (Constant), KPN, KLN, CTM

### 3.2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

- a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas layanan terhadap Citra Merek.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant) | 3.410                       | .824       |                           | 4.138  | <.001 |
|       | KLN        | .653                        | .038       | .794                      | 17.055 | <.001 |

a. Dependent Variable: CTM

- b. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas layanan, Citra Merek terhadap Kualitas Pelanggan.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | 1.445                       | .765       |                           | 1.889 | .061  |
|       | KLN        | .284                        | .056       | .342                      | 5.085 | <.001 |
|       | CTM        | .556                        | .068       | .551                      | 8.195 | <.001 |

a. Dependent Variable: KPN

- c. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | .753                        | .840       |                           | .897  | .371  |
|       | KLN        | .155                        | .065       | .176                      | 2.377 | .019  |
|       | CTM        | .231                        | .087       | .216                      | 2.653 | .009  |
|       | KPN        | .533                        | .084       | .503                      | 6.380 | <.001 |

a. Dependent Variable: LYP

### 3.3. Hasil Uji F

- a. Hasil Uji F Kualitas layanan terhadap Citra Merek.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | 832.756        | 1   | 832.756     | 290.869 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 486.709        | 170 | 2.863       |         |                    |
|       | Total      | 1319.465       | 171 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: CTM

b. Predictors: (Constant), KLN

- b. Hasil Uji F Kualitas layanan, Citra Merek terhadap Kualitas Pelanggan.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | 966.501        | 2   | 483.250     | 215.851 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 378.360        | 169 | 2.239       |         |                    |
|       | Total      | 1344.860       | 171 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: KPN

b. Predictors: (Constant), CTM, KLN

- c. Hasil Uji F Kualitas layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | 1069.664       | 3   | 356.555     | 134.790 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 444.405        | 168 | 2.645       |         |                    |
|       | Total      | 1514.070       | 171 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: LYP

b. Predictors: (Constant), KPN, KLN, CTM

### 3.4. Hasil Uji t

#### a. Hasil Uji t Kualitas layanan terhadap Citra Merek.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant) | 3.410                       | .824       |                           | 4.138  | <.001 |
|       | KLN        | .653                        | .038       | .794                      | 17.055 | <.001 |

a. Dependent Variable: CTM

#### b. Hasil Uji t Kualitas layanan, Citra Merek terhadap Kualitas Pelanggan.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | 1.445                       | .765       |                           | 1.889 | .061  |
|       | KLN        | .284                        | .056       | .342                      | 5.085 | <.001 |
|       | CTM        | .556                        | .068       | .551                      | 8.195 | <.001 |

a. Dependent Variable: KPN

#### c. Hasil Uji t Kualitas layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant) | .753                        | .840       |                           | .897  | .371  |
|       | KLN        | .155                        | .065       | .176                      | 2.377 | .019  |
|       | CTM        | .231                        | .087       | .216                      | 2.653 | .009  |
|       | KPN        | .533                        | .084       | .503                      | 6.380 | <.001 |

a. Dependent Variable: LYP