

LAMPIRAN

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen
terhadap Loyalitas Konsumen pada Yassalam Resto Yogyakarta**

Lampiran 1 Screenshoot Jurnal Acuan



Lampiran 2 Kuesioner

Bagian I Profil Responden

Petunjuk: Silahkan melengkapi identitas diri Anda dengan cara memberi tanda cek (☐) pada salah satu pilihan dibawah ini.

Nama	_____
Jenis Kelamin	☐ Pria ☐ Wanita

Usia	☐ 17-20 ☐ ☐ 21-25 ☐ ☐ 26-30 ☐ ☐ >30
Pekerjaan	☐ Mahasiswa ☐ Karyawan Swasta ☐ Wiraswasta ☐ PNS ☐ Lainnya

Bagian II – Kualitas Produk

Petunjuk: Berilah tanda silang (x) atau cek (☐) pada jawaban yang menurut Anda paling mewakili diri Anda di kolom yang telah disediakan **Keterangan:**

STS jika Sangat Tidak Setuju, TS jika Tidak Setuju, N jika Netral, S jika Setuju, dan SS jika Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Porsi makanan yang disajikan Yassalam Resto sesuai dengan harapan	STS	TS	N	S	SS
2	Tampilan atau presentasi makanan di Yassalam Resto ini menarik dan menggugah selera	STS	TS	N	S	SS
3	Aroma makanan yang disajikan Yassalam Resto mampu menggugah selera	STS	TS	N	S	SS

4	Makanan yang disajikan Yassalam Resto terasa segar	STS	TS	N	S	SS
5	Rasa makanan di Yassalam Resto ini konsisten setiap kali saya berkunjung	STS	TS	N	S	SS

Bagian III – Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	ST	N	S	SS
1	Yassalam Resto selalu menerima semua pesanan saya tanpa ada yang terlewat secara keseluruhan	STS	TS	N	S	SS
2	Karyawan Yassalam Resto selalu siaga dan mudah ditemui saat saya membutuhkan bantuan	STS	TS	N	S	SS
3	Waktu tunggu untuk mendapatkan pesanan tergolong singkat di Yassalam Resto	STS	TS	N	S	SS
4	Saya merasa diperlakukan secara adil oleh seluruh karyawan Yassalam Resto.	STS	TS	N	S	SS
5	Jam operasional Yassalam Resto ini nyaman dan sesuai dengan kebutuhan saya	STS	TS	N	S	SS
6	Karyawan Yassalam Resto menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen	STS	TS	N	S	SS
7	Outlet Yassalam Resto terlihat bersih dan higienis	STS	TS	N	S	SS

8	Penampilan karyawan Yassalam Resto rapi dan terawat	STS	TS	N	S	SS
9	Yassalam Resto menyediakan jumlah kursi yang cukup untuk konsumen	STS	TS	N	S	SS
10	Saya segera menerima pesanan setelah selesai memesan di Yassalam Resto	STS	TS	N	S	SS
11	Antrian di Yassalam Resto ini biasanya pendek dan tidak memakan waktu lama	STS	TS	N	S	SS
12	Karyawan Yassalam Resto bersikap ramah dan membantu konsumen	STS	TS	N	S	SS
13	Yassalam Resto menyediakan makanan yang aman untuk dikonsumsi	STS	TS	N	S	SS
14	Karyawan Yassalam Resto menunjukkan kompetensi dalam menjalankan tugasnya	STS	TS	N	S	SS
15	Saya merasa dapat mempercayai karyawan Yassalam Resto dalam layanan dan penanganan makanan	STS	TS	N	S	SS

Bagian IV – Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan Yassalam Resto secara keseluruhan	STS	TS	N	S	SS

2	Yassalam Resto memberikan pengalaman yang menyenangkan	STS	TS	N	S	SS
3	Suasana hati saya senang selama di Yassalam Resto	STS	TS	N	S	SS
4	Saya merasa puas dengan penyedia layanan secara keseluruhan	STS	TS	N	S	SS
5	Saya puas dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh karyawan Yassalam Resto	STS	TS	N	S	SS

Bagian IV – Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya ingin berkunjung kembali ke Yassalam Resto ini di masa mendatang	STS	TS	N	S	SS
2	Saya ingin merekomendasikan pengalaman makan di Yassalam Resto kepada teman, keluarga dan yang lain	STS	TS	N	S	SS
3	Saya bersedia mengeluarkan lebih banyak uang untuk makan di Yassalam Resto	STS	TS	N	S	SS

Lampiran 3 Screenshot Google Form

169 jawaban



Ringkasan

Pertanyaan

Individual

Nama

150 jawaban

Andre Rusdianto

wulan

Zuheldy

hasan

Firda

PATRISIUS ADITYA FEBRIO

Lisa Permita

olivia

ellen

Lampiran 4 Data Mentah Google Spreadsheets

Tabel Responden

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis Kelamin
1	Frans Xaverius	26 - 30	Wiraswasta	Laki laki
2	PATRISIUS ADITYA FEBRIO	21 - 25	Wiraswasta	Laki laki
3	Eleonora	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
4	Santiago	21 - 25	Karyawan Swasta	Laki laki
5	Clarensia Mahavira	26 - 30	Karyawan Swasta	Perempuan
6	Amanda	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
7	Aldo	21 - 25	Mahasiswa	Laki laki
8	Nurull	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
9	Tyas	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
10	Nathanael Andre Sinarto	21 - 25	Mahasiswa	Laki laki
11	Putri	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
12	Fellycia Chandra	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
13	idel	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
14	Sye	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
15	Nicopetra Adi Nugraha	21 - 25	Mahasiswa	Laki laki
16	Daniel	21 - 25	Mahasiswa	Laki laki
17	Alya lings	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
18	Maylivia	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
19	muhammad surya putra abdullah	21 - 25	Karyawan Swasta	Laki laki

20	Amelia Fatin	26 - 30	Karyawan Swasta	Perempuan
21	Ridha Wijayanti	26 - 30	PNS	Perempuan
22	Catur Yuanita	26 - 30	PNS	Perempuan
23	Sherina Salsadila	26 - 30	Wiraswasta	Perempuan
24	suprih	30 Keatas	Wiraswasta	Laki laki
25	Zahra Adisty	26 - 30	PNS	Perempuan
26	Laila Nuraini	30 Keatas	Wiraswasta	Perempuan
27	Puteri Rania	30 Keatas	Wiraswasta	Perempuan
28	Risma	30 Keatas	Wiraswasta	Perempuan
29	Arini Mukti	30 Keatas	Wiraswasta	Perempuan
30	Venda	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
31	Chikal Surya	21 - 25	Karyawan Swasta	Laki laki

32	sasmita dewanti	30 Keatas	PNS	Perempuan
33	Ambarsari	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
34	Anggun A	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
35	Alfina	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
36	diana	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
37	Ida Fitriani	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
38	Zuheldy	30 Keatas	Pensiunan	Laki laki

39	Eko Yulianto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
40	David Priambodo	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
41	olivia	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
42	nana	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
43	Diva	26 - 30	Wiraswasta	Perempuan
44	dani	21 - 25	Mahasiswa	Laki laki
45	muh firman	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
46	Yulia Alfiah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
47	ellen	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
48	Nilmaizar	30 Keatas	Wiraswasta	Laki laki
49	Widayanti	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
50	Elsa	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
51	Pandya	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
52	galih	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
53	arka	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
54	enggar	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki

55	asep	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
56	farfala	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
57	Samuel	30 Keatas	Karyawan	Laki laki

			Swasta	
58	GINA GITA NETA KUSUMA	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
59	kusuma asih	30 Keatas	Wiraswasta	Perempuan
60	christian	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
61	mahesa	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
62	supriyadi	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
63	arda	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
64	rizal	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
65	dimas	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
66	Wahyudi	30 Keatas	PNS	Laki laki
67	lintang	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
68	putrii	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki

69	ratuuu	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
70	Kusmiati	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
71	ristamadi	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
72	rudi	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
73	slamet	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
74	joko	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
75	Sukardi	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
76	galino	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
77	lastri	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
78	hendro	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
79	linda	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
80	Nurdin	30 Keatas	PNS	Perempuan
81	jandia eka	30 Keatas	Karyawan	Laki laki

			Swasta	
82	Mawarudin Mustofa	30 Keatas	Buruh tani	Laki laki

83	p. bambang	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
84	seto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
85	sukoco	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
86	manto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
87	eko utomo	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
88	fadil bagus	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
89	maulana	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
90	cantika putri	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
91	hafidz hari kuncoro	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
92	zaid muhammad	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
93	ernawati	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
94	marciaa	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
95	suci handayani	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
96	ratnasari	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan

97	endah kusumawati	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
98	muh iksan	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
99	m. ridwan khoiri	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
100	bima saputra	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
101	wulan	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
102	hanisa	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
103	hana	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
104	Anisa zahra	30 Keatas	Karyawan	Perempuan

			Swasta	
105	nurul	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
106	Emilia Kusrini	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
107	Anna Sumarsih	30 Keatas	PNS	Perempuan
108	Danang Lukito	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
109	Sayuti	30 Keatas	Pensiunan TNI	Laki laki
110	Arinanda	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki

111	Arini	26 - 30	PNS	Perempuan
112	Lafinda	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
113	ina	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
114	Kezia	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
115	Suwardi	30 Keatas	Wiraswasta	Laki laki
116	hasan	30 Keatas	PNS	Laki laki
117	Muhammad Hardi	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
118	Anang Ardiansyah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
119	Riswan Subekti	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
120	Andre Rusdianto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
121	Alvianto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
122	Ita Tania	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
123	Lisa Permita	26 - 30	PNS	Perempuan
124	Niluh Putu Eka	30 Keatas	IRT	Perempuan
125	Firda	21 - 25	PNS	Perempuan
126	Yeyen Heryawan	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
127	Djoko Pri	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki

128	Keken Herdiansyah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
129	Raka Sadrana	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
130	Muhammad Toha	30 Keatas	Karyawan	Laki laki
			Swasta	
131	Weni Kristanti	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
132	Bagus Firmansyah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
133	Khania	26 - 30	Wiraswasta	Perempuan
134	Anna Sumarsih	30 Keatas	PNS	Perempuan
135	Neiva	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
136	Nufa	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
137	Nadea	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
138	Hendarto	30 Keatas	PNS	Laki laki
139	Dimas Yoga	26 - 30	PNS	Laki laki
140	Andre Rusdianto	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
141	Niana R	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
142	Jihansyah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
143	Andra	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki

144	Riska	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
145	Cleo Putri	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan
146	Niana R	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
147	Jihansyah	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
148	Andra	30 Keatas	Karyawan Swasta	Laki laki
149	Riska	30 Keatas	Karyawan Swasta	Perempuan
150	Idelia	21 - 25	Mahasiswa	Perempuan

Tabulasi Kualitas Produk

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

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

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

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

5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	4	5	5
5	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
1	1	1	1	1
1	1	1	1	1
4	4	4	4	4

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

4	4	4	4	4
---	---	---	---	---

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

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

Tabulasi Kualitas Layanan

KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4

4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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

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

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

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

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

Tabulasi Kepuasan Konsumen

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

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

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

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

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

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

4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

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

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

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

Tabulasi Loyalitas Konsumen

LK 1	LK 2	LK 3
------	------	------

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

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

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

5	5	5
5	5	5
4	4	4

5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
1	1	1
1	1	1
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
1	1	1
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5

5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
1	1	1
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5

5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5

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

2	2	2
2	2	2
2	2	2
4	4	3
4	4	3
4	4	4
2	2	2
4	4	4
4	4	3
4	4	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
4	4	3
4	4	3
3	3	4
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	4
2	2	2

3	3	3
3	3	3
3	3	3

Lampiran 5 Olah Data SPSS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	150	1.00	5.00	4.1893	.65284
X2	150	1.00	5.00	4.1071	.58673
X3	150	1.00	5.00	4.1027	.58332
Y	150	1.00	5.00	3.7935	1.09011
Valid N (listwise)	150				

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.237 ^a	.056	.037	1.06986

a. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.952	3	3.317	2.898	.037 ^b
	Residual	167.110	146	1.145		

Total	177.062	149			
-------	---------	-----	--	--	--

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.161	.659		3.280	.001
	TotalX1	-.129	.249	-.077	-.518	.605
	TotalX2	-.008	.323	-.004	-.024	.981
	TotalX3	.537	.247	.288	2.175	.031

a. Dependent Variable: TotalY

Correlations

		X1.1	X12	X1.3	X1.4	X1.5	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.870**	.862**	.758**	.629**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X12	Pearson Correlation	.870**	1	.892**	.820**	.667**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.3	Pearson Correlation	.862**	.892**	1	.802**	.681**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000

	N	150	150	150	150	150	150
X1.4	Pearson Correlation	.758**	.820**	.802**	1	.731**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X1.5	Pearson Correlation	.629**	.667**	.681**	.731**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
TotalX1	Pearson Correlation	.910**	.938**	.936**	.910**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

Correlations

	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	Tota
	.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8	.9	10	11	12	13	14	15	IX2
X2.1 Pearso	1	.76	.67	.70	.68	.72	.55	.56	.45	.64	.57	.65	.69	.67	.63	.806
		1**	5**	5**	4**	7**	8**	2**	3**	1**	6**	7**	1**	9**	9**	**
n Correl																
ation																
Sig.		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
(2tailed)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N	15	15	15	15	15	15	14	15	15	15	15	15	15	15	15	150
	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	
X2.2 Pearso		1														

	n Correlation	.76		.65	.69	.64	.80	.63	.66	.52	.64	.60	.67	.74	.75	.79	.853
		1**		4**	6**	8**	5**	9**	0**	0**	5**	4**	3**	4**	1**	3**	**
		.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	Sig. (2tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	15	15	15	15	15	15	14	15	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	
X2.3 Pearso	n Correlation	.67	.65	1	.70	.68	.63	.53	.60	.64	.68	.48	.49	.56	.62	.57	.770
		5**	4**		1**	1**	0**	0**	5**	6**	9**	9**	1**	0**	9**	8**	**
		.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	Sig. (2tailed)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	15	15	15	15	15	15	14	15	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	
X2.4 Pearso	n Correlation	.70	.69	.70	1	.71	.75	.63	.75	.64	.66	.62	.63	.64	.73	.67	.849
		5**	6**	1**		0**	9**	9**	4**	4**	3**	1**	8**	0**	4**	6**	**
		.00	.00	.00		.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.000
	Sig. (2tailed)	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	15	15	15	15	15	15	14	15	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	
X2.5 Pearso	n Correlation	.68	.64	.68	.71	1	.69	.61	.63	.48	.63	.55	.67	.64	.59	.58	.790
		4**	8**	1**	0**		7**	5**	1**	7**	0**	7**	3**	5**	7**	3**	**

	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	14 9	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150

X2.6	Pearso	.72 7**	.80 5**	.63 0**	.75 9**	.69 7**	1	.71 8**	.75 8**	.57 2**	.68 2**	.63 0**	.69 0**	.72 8**	.75 2**	.75 1**	.877 **
	n Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	14 9	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150

X2.7	Pearso	.55 8**	.63 9**	.53 0**	.63 9**	.61 5**	.71 8**	1	.63 8**	.64 0**	.66 9**	.55 7**	.63 4**	.68 4**	.69 3**	.67 2**	.790 **
	n Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000
	N	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	14 9	149

X2.8	Pearso	.56 2**	.66 0**	.60 5**	.75 4**	.63 1**	.75 8**	.63 8**	1	.67 8**	.67 1**	.54 8**	.64 1**	.64 1**	.72 2**	.69 3**	.818 **
	n Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000

N	150	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.9 Pearson	.453**	.520**	.646**	.644**	.487**	.572**	.640**	.678**	1	.744**	.644**	.595**	.660**	.700**	.590**	.769**
n Correlation																
Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150

X2.10 Pearson	.641**	.645**	.689**	.663**	.630**	.682**	.669**	.671**	.744**	1	.742**	.672**	.709**	.738**	.710**	.853**
n Correlation																
Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150
X2.11 Pearson	.576**	.604**	.489**	.621**	.557**	.630**	.557**	.548**	.644**	.742**	1	.731**	.710**	.681**	.635**	.786**
n Correlation																
Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	150	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150

X2.1 2	Pearso	.65	.67	.49	.63	.67	.69	.63	.64	.59	.67	.73	1	.81	.77	.71	.837
	n	7**	3**	1**	8**	3**	0**	4**	1**	5**	2**	1**		7**	5**	8**	**
	Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.000
X2.1 3	Pearso	.69	.74	.56	.64	.64	.72	.68	.64	.66	.70	.71	.81	1	.76	.77	.867
	n	1**	4**	0**	0**	5**	8**	4**	1**	0**	9**	0**	7**		4**	6**	**
	Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.000
X2.1 4	Pearso	.67	.75	.62	.73	.59	.75	.69	.72	.70	.73	.68	.77	.76	1	.90	.892
	n	9**	1**	9**	4**	7**	2**	3**	2**	0**	8**	1**	5**	4**		0**	**
	Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.000
X2.1 5	Pearso	.63	.79	.57	.67	.58	.75	.67	.69	.59	.71	.63	.71	.77	.90	1	.860
	n	9**	3**	8**	6**	3**	1**	2**	3**	0**	0**	5**	8**	6**	0**		**
	Correl ation																
	Sig. (2tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.000

	Correlation																
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Total IX2	Pearson	.806**	.853**	.770**	.849**	.790**	.870**	.790**	.818**	.769**	.853**	.786**	.837**	.867**	.892**	.860**	1
	Correlation																
	Sig. (2tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	149	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.789**	.711**	.693**	.548**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X3.2	Pearson Correlation	.789**	1	.788**	.790**	.645**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X3.3	Pearson Correlation	.711**	.788**	1	.696**	.583**	.877**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X3.4	Pearson Correlation	.693**	.790**	.696**	1	.651**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
X3.5	Pearson Correlation	.548**	.645**	.583**	.651**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
TotalX3	Pearson Correlation	.865**	.928**	.877**	.884**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.910**	.838**	.963**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150
Y2	Pearson Correlation	.910**	1	.792**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150
Y3	Pearson Correlation	.838**	.792**	1	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150
TotalY	Pearson Correlation	.963**	.945**	.934**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.943	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.967	15

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.918	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.937	3