

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 1 dari 6

KUESIONER

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Saya Nadia Rahayu, Mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Program Studi S-1 Manajemen yang sedang mengadakan penelitian skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, dengan judul **“Pengaruh *Celebrity Endorser*, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* OPPO (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Matraman)”**. Agar penelitian ini memiliki kredibilitas tinggi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jaga kerahasiaannya.

Kuesioner ini diajukan untuk konsumen pengguna *Smartphone* OPPO yang melakukan pembelian lebih dari sekali. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab kuesioner penelitian ini.

Hormat Saya,

Nadia Rahayu

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 2 dari 6

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki
() Wanita
3. Usia : () 17 – < 22 tahun
() 23 – < 28 tahun
() 28 – < 34 tahun
() \geq 35 tahun
4. Pendidikan Terakhir : () SMA/SMK Sederajat
() D1/D2/D3
() S1/S2
5. Pekerjaan/Profesi : () Pelajar/Mahasiswa
() PNS (Pegawai Negeri Sipil)
() Karyawan Swasta
() Lain-lain
6. Berapa kali Anda pernah membeli *Smartphone* OPPO?
() 2 kali
() 3 kali
() lebih dari 3 kali

Berilah jawaban pernyataan dengan tanda *check list*/centang (\surd) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Kriteria penelitiannya adalah sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 3 dari 6

Celebrity Endorser (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menilai <i>Celebrity Endorser Smartphone</i> OPPO merupakan aktris-aktris yang banyak di kenal masyarakat.				
2	<i>Celebrity Endorser Smartphone</i> OPPO memiliki pengetahuan, pengalaman, keterampilan dalam mengiklankan produk <i>Smartphone</i> OPPO.				
3	<i>Celebrity Endorser Smartphone</i> OPPO memiliki daya tarik fisik yang menarik.				
4	<i>Celebrity Endorser Smartphone</i> OPPO di pandang mampu memikat dan memukau di dalam iklan.				
5	<i>Celebrity Endorser Smartphone</i> OPPO mampu memberikan keyakinan bahwa <i>Smartphone</i> terbaik adalah OPPO.				

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 4 dari 6

Kualitas Produk (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Smartphone</i> OPPO memiliki ukuran yang nyaman digunakan.				
2	Fungsi dari <i>Smartphone</i> OPPO sesuai dengan harapan saya.				
3	<i>Smartphone</i> OPPO memiliki beragam jenis mulai dari <i>low-end</i> , <i>mid-end</i> , <i>high-end</i> , hingga <i>flagship</i> sesuai dengan keinginan konsumen.				
4	Saya memilih <i>Smartphone</i> OPPO karena kinerjanya memuaskan.				
5	<i>Smartphone</i> OPPO memiliki spesifikasi produk sesuai dengan yang dijanjikan.				
6	Saya membeli <i>Smartphone</i> OPPO karena daya tahan baterai lebih dari 4 jam pemakaian aktif.				
7	<i>Smartphone</i> OPPO tidak mudah rusak.				
8	Saya tidak pernah meragukan daya tahan <i>Smartphone</i> OPPO.				
9	Saya menggunakan <i>Smartphone</i> OPPO karena layanan purna jualnya terjamin.				
10	OPPO memiliki akses mudah ke layanan perbaikan, garansi, dan peningkatan yang disediakan oleh pusat layanan resmi OPPO.				
11	Saya menggunakan <i>Smartphone</i> OPPO karena mudah digunakan dalam pengoperasiannya.				
12	Saya membeli <i>Smartphone</i> OPPO karena tampilan desain yang elegan dan juga nyaman saat digunakan.				

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 5 dari 6

Kepuasan Pelanggan (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya puas menggunakan <i>Smartphone</i> OPPO karena kualitasnya bagus sesuai harapan.				
2	Saya puas menggunakan <i>Smartphone</i> OPPO karena memenuhi semua harapan sebelum membeli.				
3	Saya puas menggunakan <i>Smartphone</i> OPPO karena nyaman digunakan..				
4	Saya tertarik untuk membeli kembali <i>Smartphone</i> OPPO di masa mendatang.				
5	Saya bersedia untuk merekomendasikan <i>Smartphone</i> OPPO kepada teman maupun keluarga.				

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 5 dari 6

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan melakukan pembelian produk secara berkelanjutan pada <i>Smartphone</i> OPPO.				
2	Saya tidak hanya menggunakan produk <i>Smartphone</i> OPPO, tetapi juga membeli dan menggunakan aksesoris yang di jual oleh OPPO.				
3	Saya mengajak orang lain untuk menggunakan <i>Smartphone</i> yang saya gunakan.				
4	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai <i>Smartphone</i> OPPO yang saya gunakan kepada teman-teman saya.				
5	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke <i>Smartphone</i> lain yang sejenis.				
6	Apabila <i>Smartphone</i> OPPO yang saya gunakan lebih mahal dari merek lain, saya akan tetap lebih memilih untuk menggunakan merek <i>Smartphone</i> yang saya gunakan.				

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel *Celebrity Endorser* (X_1)

Halaman 1 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X_1
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	4	3	4	3	3	17
6	4	2	3	3	2	14
7	3	3	4	4	3	17
8	3	3	3	3	2	14
9	4	3	3	3	3	16
10	3	3	3	3	2	14
11	4	4	3	3	3	17
12	3	3	3	4	4	17
13	3	2	3	2	2	12
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	2	14
18	3	3	4	3	3	16
19	3	3	4	4	3	17
20	4	3	3	3	3	16
21	4	3	3	4	3	17
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	3	3	2	14
25	4	4	4	4	4	20
26	3	3	3	3	3	15
27	4	3	4	4	4	19

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel *Celebrity Endorser* (X_1)

Halaman 2 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X_1
	1	2	3	4	5	
28	2	3	1	2	4	12
29	3	3	4	3	4	17
30	4	4	4	3	3	18
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	4	3	4	3	3	17
34	3	3	4	3	3	16
35	3	4	3	4	4	18
36	4	4	4	4	4	20
37	4	2	4	4	3	17
38	4	3	3	3	2	15
39	3	3	4	3	3	16
40	4	3	2	3	3	15
41	4	3	4	4	4	19
42	4	3	2	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	2	14
45	4	3	2	3	3	15
46	4	2	4	4	2	16
47	4	4	4	4	2	18
48	3	3	3	3	2	14
49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	3	3	3	16
51	3	3	4	3	2	15
52	1	3	3	2	3	12
53	4	3	3	3	3	16
54	4	3	4	3	3	17

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel *Celebrity Endorser* (X_1)

Halaman 3 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X_1
	1	2	3	4	5	
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	4	4	4	20
57	4	3	3	3	3	16
58	3	2	2	2	2	11
59	4	4	3	4	3	18
60	3	3	3	4	4	17
61	4	3	3	3	3	16
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	3	3	3	17
64	3	3	3	3	3	15
65	4	3	3	3	3	16
66	4	3	3	3	3	16
67	4	3	3	3	3	16
68	2	3	2	3	1	11
69	3	2	3	3	2	13
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	4	3	3	3	3	16
73	4	2	3	3	3	15
74	3	3	3	3	3	15
75	3	2	3	3	3	14
76	3	2	3	3	3	14
77	3	2	2	2	3	12
78	3	3	3	3	3	15
79	4	3	4	4	3	18
80	4	4	4	4	4	20
81	3	3	3	4	3	16

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel *Celebrity Endorser* (X_1)

Halaman 4 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X_1
	1	2	3	4	5	
82	3	3	3	3	3	15
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	4	3	16
85	4	3	3	3	3	16
86	4	4	4	3	4	19
87	4	4	3	4	3	18
88	4	3	4	4	3	18
89	4	3	4	4	4	19
90	4	4	4	4	3	19
91	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	3	4	3	16
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	4	3	2	15
98	3	4	4	4	3	18
99	2	3	3	3	2	13
100	3	3	3	3	3	15
101	4	4	4	4	3	19
102	3	3	4	3	4	17
103	3	3	3	3	3	15
104	4	3	3	2	2	14
105	4	3	3	3	3	16
106	3	3	2	2	2	12
107	4	3	4	4	4	19
108	3	1	3	2	2	11

Lampiran 2. Tabel Skor untuk Variabel *Celebrity Endorser* (X_1)

Halaman 5 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X_1
	1	2	3	4	5	
109	3	4	3	3	3	16
110	3	3	3	3	3	15
111	4	4	3	3	4	18
112	3	3	3	3	3	15
113	4	4	3	4	3	18
114	3	3	3	3	3	15
115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	4	3	4	19
117	4	4	4	3	3	18
118	4	4	4	3	3	18
119	4	3	3	4	4	18
120	4	3	3	2	2	14
121	4	4	3	3	4	18
122	3	3	3	3	3	15
123	3	3	4	3	3	16
124	4	4	3	4	4	19
125	4	4	4	4	4	20
126	3	4	4	4	3	18
Σ	434	398	413	408	383	2036

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Kualitas Produk (X₂)

Halaman 1 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.												Total X ₂
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
6	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	29
7	4	1	1	1	2	1	3	4	4	2	2	1	26
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	35
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41
13	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
19	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	38
20	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	39
21	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	41
22	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	42
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
24	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	31
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
27	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45
28	4	3	2	4	3	2	3	1	2	4	4	2	34

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Kualitas Produk (X₂)

Halaman 2 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.												Total X ₂
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	38
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	39
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
32	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	39
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
34	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
35	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	35
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
37	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	39
38	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	39
40	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	37
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
44	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
45	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	2	3	37
46	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	34
47	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	29
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	34
51	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	37
52	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	31
53	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34
54	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	36
55	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	35
56	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	44

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Kualitas Produk (X₂)

Halaman 3 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.												Total X ₂
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
57	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	37
58	3	1	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	31
59	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	42
60	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	37
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	38
62	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	44
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
65	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	36
66	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	32
67	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	32
68	3	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	37
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
72	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	38
73	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	42
74	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29
75	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	33
76	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
77	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	43
78	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	32
79	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	41
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	46
81	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	41
82	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	45
83	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	40
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35

Lampiran 3. Tabel Skor Untuk Variabel Kualitas Produk (X₂)

Halaman 5 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.												Total X₂
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
113	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	43
114	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	39
115	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	44
116	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	44
117	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	40
118	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	45
119	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	43
120	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	34
121	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	41
122	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	32
123	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	42
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
126	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	33
Σ	406	398	410	395	400	405	379	383	382	406	402	404	4770

Lampiran 4. Tabel Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

Halaman 1 dari

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X₃
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	4	2	4	3	4	17
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	2	3	2	2	3	12
7	1	4	1	3	4	13
8	3	3	3	2	2	13
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	2	2	2	2	2	10
14	3	3	3	3	3	15
15	3	4	4	3	3	17
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	2	3	14
18	3	3	3	3	3	15
19	3	3	4	3	3	16
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	3	4	3	17
22	3	3	4	3	3	16
23	4	4	4	3	4	19
24	3	3	3	2	2	13
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	4	3	4	3	17

Lampiran 4. Tabel Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

Halaman 2 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X₃
	1	2	3	4	5	
28	4	3	3	4	4	18
29	3	3	4	3	3	16
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	4	3	3	16
33	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	4	4	17
36	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	2	3	14
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	2	2	3	13
49	1	1	1	1	1	5
50	4	3	3	3	4	17
51	3	3	4	3	3	16
52	3	2	3	2	3	13
53	3	3	2	2	3	13
54	3	3	3	3	3	15

Lampiran 4. Tabel Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

Halaman 3 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X₃
	1	2	3	4	5	
55	3	3	3	2	3	14
56	3	3	3	3	3	15
57	3	2	2	2	2	11
58	2	2	2	1	1	8
59	4	4	3	4	4	19
60	3	3	4	3	4	17
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	4	3	3	18
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	3	2	14
66	3	3	2	2	3	13
67	3	3	2	2	3	13
68	3	4	4	3	3	17
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	2	3	14
72	3	3	3	3	3	15
73	3	4	4	4	3	18
74	2	2	2	2	2	10
75	3	3	3	2	2	13
76	4	3	4	3	3	17
77	4	3	3	3	3	16
78	3	3	3	3	3	15
79	4	3	3	3	3	16
80	4	4	4	4	4	20
81	3	3	4	4	4	18

Lampiran 4. Tabel Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

Halaman 4 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X₃
	1	2	3	4	5	
82	4	4	4	4	4	20
83	4	3	4	3	4	18
84	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	3	15
86	4	3	4	3	4	18
87	3	4	4	4	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	3	3	3	3	2	14
91	3	3	3	2	2	13
92	3	3	3	3	3	15
93	3	3	4	3	3	16
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	3	15
97	2	2	2	2	2	10
98	4	4	4	4	4	20
99	3	3	3	2	2	13
100	3	4	4	3	3	17
101	3	3	2	3	3	14
102	3	3	3	4	3	16
103	3	3	3	3	3	15
104	3	3	3	3	3	15
105	4	4	4	3	3	18
106	1	4	3	2	1	11
107	3	3	3	3	3	15
108	3	4	3	4	4	18

Lampiran 4. Tabel Skor untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

Halaman 5 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total X₃
	1	2	3	4	5	
109	3	4	3	3	3	16
110	4	4	4	3	3	18
111	3	3	3	3	4	16
112	4	4	4	4	3	19
113	4	3	4	4	3	18
114	3	3	3	3	3	15
115	4	4	4	4	4	20
116	4	4	3	3	4	18
117	4	3	3	3	3	16
118	4	4	4	3	4	19
119	4	4	4	3	4	19
120	3	3	3	2	3	14
121	4	4	4	3	3	18
122	4	3	3	3	3	16
123	3	4	4	3	4	18
124	4	4	4	4	4	20
125	4	4	4	4	4	20
126	2	2	2	2	2	10
Σ	398	401	400	375	389	1963

Lampiran 5. Tabel Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 1 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total Y
	1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	3	18
2	3	2	3	3	3	16
3	4	3	3	2	3	19
4	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	3	18
6	2	2	2	3	2	14
7	3	3	4	4	3	18
8	2	2	2	3	2	13
9	2	2	2	3	2	13
10	2	2	3	3	2	15
11	3	3	3	3	4	20
12	3	3	3	3	3	18
13	2	2	2	2	2	12
14	3	3	3	3	3	18
15	3	2	3	3	2	15
16	3	3	3	3	3	18
17	3	2	3	3	3	16
18	3	3	2	3	2	16
19	3	3	2	3	2	15
20	3	3	3	3	3	18
21	4	4	3	3	3	20
22	3	2	3	3	3	17
23	4	4	4	4	4	24
24	2	2	2	3	2	13
25	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	18
27	4	3	3	3	3	19

Lampiran 5. Tabel Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 2 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total Y
	1	2	3	4	5	
28	2	1	2	1	2	9
29	3	3	3	3	4	19
30	4	4	4	3	2	20
31	3	3	3	3	3	18
32	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	3	3	17
34	3	3	3	3	2	17
35	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	24
37	3	2	3	2	3	16
38	2	2	3	3	2	15
39	3	2	3	3	3	17
40	3	3	4	4	4	22
41	4	2	4	4	4	22
42	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	3	2	17
44	3	3	3	3	3	18
45	3	3	4	4	4	22
46	2	2	3	3	2	14
47	3	3	3	3	3	18
48	2	3	2	3	2	13
49	1	1	1	1	1	6
50	3	4	3	4	3	20
51	3	4	3	4	3	21
52	3	1	1	2	1	9
53	3	2	3	3	2	16
54	3	3	3	3	2	16

Lampiran 5. Tabel Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 3 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total Y
	1	2	3	4	5	
55	2	2	3	3	2	15
56	3	3	3	3	2	17
57	3	2	2	2	2	14
58	1	2	1	2	1	8
59	4	4	4	4	4	24
60	3	2	2	3	2	15
61	3	3	3	3	3	18
62	3	3	4	4	3	20
63	3	3	3	3	3	18
64	3	3	3	3	3	18
65	2	2	2	3	1	11
66	2	2	2	3	2	13
67	2	2	2	3	2	13
68	3	3	3	3	2	16
69	3	3	3	3	3	18
70	3	3	3	3	3	18
71	2	2	2	3	3	15
72	3	3	3	3	2	17
73	4	4	4	4	1	18
74	2	2	2	2	2	12
75	2	2	2	2	2	12
76	3	3	3	3	3	18
77	3	2	3	3	2	16
78	3	2	3	3	3	17
79	3	1	3	4	4	18
80	4	4	4	4	4	24
81	3	3	4	3	4	20

Lampiran 5. Tabel Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 4 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total Y
	1	2	3	4	5	
82	4	3	3	3	3	19
83	3	4	3	4	3	19
84	2	3	3	3	2	16
85	3	3	3	3	3	18
86	3	4	4	4	4	22
87	4	4	4	3	4	23
88	4	3	3	4	3	19
89	4	4	4	4	4	24
90	2	3	2	4	2	17
91	2	2	2	3	2	13
92	3	3	3	3	3	18
93	3	3	3	3	3	18
94	3	3	3	3	3	17
95	2	3	3	3	3	17
96	3	3	3	3	3	18
97	2	3	2	3	1	13
98	3	2	3	4	2	17
99	2	2	3	2	2	13
100	3	3	3	3	2	16
101	3	3	3	3	3	18
102	3	2	3	3	2	16
103	3	3	3	3	3	18
104	3	3	3	3	1	16
105	3	3	3	3	2	16
106	2	4	1	2	3	13
107	3	3	3	3	3	18
108	4	4	4	3	1	18

Lampiran 5. Tabel Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Halaman 5 dari 5

No. Responden	Jawaban Pernyataan No.					Total Y
	1	2	3	4	5	
109	3	3	3	4	3	19
110	4	3	3	4	3	20
111	4	4	4	4	4	24
112	3	4	4	4	3	21
113	4	3	4	4	3	22
114	3	3	3	3	3	17
115	3	3	3	3	4	20
116	3	2	4	3	2	17
117	3	2	1	3	1	11
118	3	3	3	3	3	18
119	3	3	3	3	4	20
120	2	2	3	2	2	13
121	3	4	4	4	3	22
122	3	3	3	3	3	18
123	3	3	3	3	4	19
124	4	4	3	4	4	23
125	4	3	4	4	4	23
126	1	2	1	4	2	14
Σ	368	354	369	392	341	2177

Lampiran 6. Tabel *Outer Loading*

	<i>Celebrity Endorser</i>	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
CE2	0.777			
CE4	0.828			
CE5	0.799			
KP2		0.794		
KP4		0.726		
KP5		0.787		
KP7		0.736		
KP12		0.750		
KPE1			0.801	
KPE 2			0.793	
KPE 3			0.812	
KPE 4			0.872	
KPE 5			0.846	
LP1				0.829
LP2				0.749
LP3				0.861
LP4				0.748
LP5				0.775
LP6				0.749

Lampiran 7. Tabel *Average Variance Extracted* (AVE)

	<i>Celebrity Endorser</i>	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
AVE	0.642	0.576	0.681	0.618

Lampiran 8. Tabel *Cross Loading*

	<i>Celebrity Endorser</i>	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
CE2	0.777	0.404	0.257	0.344
CE4	0.828	0.375	0.302	0.412
CE5	0.799	0.502	0.372	0.365
KP12	0.347	0.750	0.544	0.461
KP2	0.376	0.794	0.440	0.393
KP4	0.404	0.726	0.432	0.228
KP5	0.461	0.787	0.422	0.379
KP7	0.441	0.736	0.482	0.380
KPE1	0.303	0.619	0.801	0.533
KPE2	0.246	0.429	0.793	0.594
KPE3	0.239	0.578	0.812	0.566
KPE4	0.404	0.544	0.872	0.734
KPE5	0.378	0.409	0.846	0.734
LP1	0.347	0.502	0.778	0.829
LP2	0.224	0.174	0.512	0.749
LP3	0.322	0.447	0.701	0.861
LP4	0.399	0.392	0.555	0.748
LP5	0.451	0.384	0.511	0.775
LP6	0.490	0.430	0.469	0.749

Lampiran 9. Tabel *Composite Reliability*

	<i>Celebrity Endorser</i>	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Composite Reliability	0.843	0.872	0.914	0.907

Lampiran 10. Tabel *R – Square*

Variabel	<i>R – Square</i>
Loyalitas Pelanggan	0.620

Lampiran 11. Tabel *Direct Effect* Tahap I

Kriteria	<i>Celebrity Endorser</i>	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan
T – Statistics	3.892	0.472	5.905
P – Values	0.000	0.637	0.000

Lampiran 12. Tabel *Direct Effect* Tahap II

Kriteria	<i>Celebrity Endorser</i>	Kepuasan Pelanggan
T – Statistics	3.574	9.206
P – Values	0.000	0.000

Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Peneliti**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pribadi**

Nama : Nadia Rahayu
NPK : 21150000119
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 3 September 1997
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Balai Rakyat I No. 24A RT. 014/RW. 07, Kelurahan Utan Kayu Utara, Kecamatan Matraman, Jakarta Timur 13120
Telepon : 0821-1296-0641
Email : nadiarap1@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN UKS 16 Pagi : Lulus Tahun 2009
SMPN 97 Jakarta : Lulus Tahun 2012
SMK Pelita Tiga : Lulus Tahun 2015
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2015 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2005 – 2009 : Anggota Volly SDN UKS 16 Pagi
2009 – 2011 : Anggota PMR SMPN 97 Jakarta