

## **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

### **KUESIONER**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan  
(Studi pada Restoran Bijin Nabe, Senayan, Jakarta)

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Restoran Bijin Nabe

Dalam rangka penulisan skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta Timur sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) konsentrasi Manajemen Pemasaran maka saya memohon dengan sangat kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara/I Pelanggan Restoran Bijin Nabe untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukan tes psikologi dari Universitas atau dari manapun, maka dari itu Bapak/Ibu/Saudara/I pelanggan restoran Bijin Nabe tidak perlu ragu-ragu dalam menjawab yang sejujurnya. Artinya semua jawaban yang diberikan Bapak/Ibu/Saudara/I pelanggan restoran Bijin Nabe adalah benar, dan jawaban yang diminta sesuai dengan kondisi yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara/I pelanggan restoran Bijin Nabe selama ini. Semua jawaban yang diberikan hanya sebatas untuk studi dan data Bapak/Ibu/Saudara/I pelanggan restoran Bijin Nabe akan saya jaga dengan baik.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Leni Apriliani

(Lanjutan Lampiran 1)

**I. DATA RESPONDEN**

Merupakan seorang pelanggan restoran Bijin Nabe yang minimal sudah datang 2 kali :

- Ya
- Tidak

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_

Email/No Handphone : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

Usia :

- Kurang dari 20 tahun
- 20-25 tahun
- Lebih dari 25 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan
- Wiraswasta

**II. INSTRUMEN PENELITIAN (KUESIONER)**

Variabel	Pernyataan	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Kualitas Produk (X1)	Saya memesan makanan dan minuman yang dipesan sesuai dengan gambar dimenu.				
	Saya mendapat kualitas makan dan minum yang disajikan tetap dijaga kebersihannya oleh manajemen restoran.				
Kualitas Pelayanan (X2)	Saya mendapat respon karyawan setiap ingin mendapatkan pelayanan.				
	Saya merasakan karyawan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.				
	Saya merasa semua keluhan pelanggan direspon dengan baik oleh karyawan.				
Emosional (X3)	Saya merasa restoran selalu membuat inovasi dan kreativitas baru untuk meningkatkan usahanya agar memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan.				
Harga (X4)	Saya merasa harga produk sesuai dengan manfaat yang dirasakan.				
	Saya merasa harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang bagus oleh karyawan terhadap pelanggan.				
Promosi (X5)	Saya merasa promosi yang ditawarkan oleh pihak restoran menarik perhatian pelanggan.				
	Saya merasa promosi yang dilakukan oleh restoran untuk menjaga loyalitas pelanggan pada makanan berkualitas dan variasi menu.				
Loyalitas Pelanggan (Y)	Saya mendapat rasa kesetiaan dalam melakukan pembelian kembali				
	Saya mempunyai keinginan untuk memberikan informasi untuk datang ke restoran				

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Lampiran 2. Identitas Responden**

No	Nama Lengkap	Email /No Handphone	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Dinda Islamiah	dindaislamiah@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
2	Nia Handayani	nhandayani5@gmail.com/085212128498	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
3	Indra allamsyah	indrallamsyah@gmail.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
4	Citra buanaseta	Ochit.chitra@gmail.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
5	N. Ihsan Jourdhan hamzah	ihsanjourdhan@gmail.com/089609469124	Laki - laki	20 - 25 tahun	Wiraswasta
6	Fauzan Abdurrahim	fauzanabdurrahim2@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
7	Anna Nurcahyanti	annanurcahyanti08@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
8	Rizki Iqbal Prayogo	089639452584	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
9	Untung Subiyakto	untungsubiyakto@gmail.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
10	Putri	089637392113	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
11	Pramesta Khusuma Daneswari	089630201049	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
12	Amiratu syarifah komalasari	Amiratusk@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Wiraswasta
13	Yahya sunarya	Yahya.barnet@yahoo.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
14	Anisa safitri w	089689102297	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
15	Nur Ravena S	Nurravena@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
16	Ana Siregar	081384326549	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
17	ReyfalDI Ahmad	081315602640	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
18	Chiko raditya putra	ChikoRp14@gmail.com	Laki - laki	Kurang dari 20 tahun	Pelajar/Mahasiwa
19	Bayu Tresna Wijaya	bayu@apcompany.jp	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan

No	Nama Lengkap	Email /No Handphone	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
20	Desiyanti	085885566043	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
21	Dwi Putri Cahya Marwindi	dwiputicahya.m@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
22	Syarif Aryan Hidayatullah	089638375424	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
23	Indah nurfikri indri yani	087762915422	Perempuan	20 - 25 tahun	Wiraswasta
24	Indah nurfikri indri yani	087762915422	Perempuan	20 - 25 tahun	Wiraswasta
25	Alfi	Alfidouble27@gmail.com	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
26	Naufal Fadillah Riyanto	089674263898	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
27	Devi Puspitasari	085811856138	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
28	Roni	085714744212	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
29	Dwi Indriyani	089603180645	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
30	Nuni kusuma wati	nunnykusuma@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
31	Beni alfani isra	alfanibeni09@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
32	Rico Febrianza	Rico_febrianza@yahoo.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
33	Imelda rachmi	+6285960089960	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
34	Alexander Ferlis	alexander.verlis@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
35	Lalu apriliansah	081584662679	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
36	Lalu apriliansah	081584662679	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
37	Lia kartika sari	liakartikasari25@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa
38	Sri Haryani	082187774625	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
39	Salsabila	085730831049	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiswa

No	Nama Lengkap	Email /No Handphone	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
40	beatrike diana puspitasari	dianabeatrike@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
41	Rico Febrianza	Rico_febrianza@yahoo.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
42	Mulia wati	087785635771	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
43	Rika Irona	Rikaironah@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
44	Khallisa Salsabilla	Kalisa200@gmail.com	Perempuan	Kurang dari 20 tahun	Pelajar/Mahasiwa
45	irfany khanafi	irfanykhanafi22@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
46	Regita Putri	085890344547	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
47	Imola dixie	Imoladixie22@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
48	Hasanudin	085882726253	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
49	Wasetya Fatharani	fatharanny@gmail.com/083876912224	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
50	Wulansari	089609815734	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
51	Nadia	08996179945	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
52	Wendy rulianda	081382754148	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
53	Juni artika	juniartika79@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
54	Oneta Hutagalung	Oneta.galung@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
55	Anasya Mahardini	087776154445	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
56	Khadijah	khadijahnursiti@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
57	Julimatstuti Lema	08111070398	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
58	amila	08151646588	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
59	Ayu kamilah	Kamilahayu11@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
60	Ramadan Nurul Fadila	ramadannf2898@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan

No	Nama Lengkap	Email /No Handphone	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
61	M Arief purnama	089658098297	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
62	Dhea savitri jasmine	Dheasavitrijasmine@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
63	Galih Aditya Putra Darma	galihaditya216@gmail.com	Laki - laki	Kurang dari 20 tahun	Pelajar/Mahasiwa
64	Ravella kudri	Vellakudri17@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
65	Anastasya arasy	089663088697	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
66	Margareth Teacher	margarethteacher44@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
67	Iis Karmelia	ailemrak0207@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
68	Tiara	081384840276	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
69	Fitria Meunasah	081905585176	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
70	Dedi Trierman	081210176678	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
71	Dedi trierman huwoyon	081210176678	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
72	Lifiana Firda	Lifianafirda97@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
73	Ivan Eka Christianto	081316389596	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
74	Diana fitria	dianafitria68@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
75	Dheby Puspita	Dhebypuspitaandriyane@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
76	Novi yani	082299965470	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
77	Dewi retno kasimpar	081293670142	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
78	Reno afif	Renoafifp@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
79	Rafika widiyanti	085710143244	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
80	Aditya wardana	Aditwardana06@gmail.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta

No	Nama Lengkap	Email /No Handphone	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
81	Rena andrenata	08783422562	Perempuan	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
82	Fika rahmawati	Rahmawatifikaa@gmail.com	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
83	Wiwin sundari	08773577242	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
84	Irsyad Fadillah	Irsyadfdlh12@gmail.com	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
85	Ilham Faturrahman	08995332584	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
86	Kartika widiastuti	085710443563	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
87	Kartika widiastuti	085710443563	Perempuan	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
88	Muhammad Rizki	Muhammadrizkiii@yahoo.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
89	Egi Pratama Putra	08235633212	Laki - laki	20 - 25 tahun	Pelajar/Mahasiwa
90	Nurrahma fitriani	Fitrianinrh@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
91	Andry syahputra	085788632421	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
92	Michelle yunita	082357883234	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
93	Linda Kusumawati	087898654342	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
94	Johan irawan	Irawanjohann@gmail.com	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Wiraswasta
95	Muhammad fahmi	085766543453	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan
96	Alissa rahmi	089656557343	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan
97	Hana Lestari	085765647677	Perempuan	20 - 25 tahun	Wiraswasta
98	Niken aulia okta	Nikennokta56@gmail.com	Perempuan	20 - 25 tahun	Karyawan



99	Ahmad taufiq	087865435567	Laki - laki	Lebih dari 25 tahun	Karyawan
100	Ali fathullah harun	089745657877	Laki - laki	20 - 25 tahun	Karyawan

**Lampiran 3.** Total Skor untuk Variabel Kualitas Produk (X1)

KUALITAS PRODUK		
X1.1	X1.2	TOTAL
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	3	6
4	4	8
3	2	5
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
4	4	8

3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	3	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	1	4
3	3	6
3	4	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
3	3	6

4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	2	5
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	2	5
3	3	6
3	2	5
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	2	5
3	2	5
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
3	3	6
4	3	7
3	4	7
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	2	5
TOTAL = 328	TOTAL = 322	TOTAL = 650

**Lampiran 4.** Total Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

KUALITAS PELAYANAN			
X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
4	3	3	10
4	3	3	10
4	4	3	11
3	3	3	9
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	2	8
3	3	3	9
3	2	3	8
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12

3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	2	8
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	4	11
4	3	3	10
3	3	3	9
4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	4	12
2	2	2	6
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	4	11
3	3	4	10
4	4	3	11
3	3	3	9

3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	4	11
4	3	3	10
4	3	3	10
2	3	4	9
3	4	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
TOTAL = 333	TOTAL = 330	TOTAL = 332	TOTAL = 995

**Lampiran 5.** Total Skor untuk Variabel Emosional (X3)

EMOSIONAL	
X3.1	TOTAL
3	3
4	4
4	4
3	3
2	2
3	3
4	4
3	3
3	3
3	3
3	3
2	2
3	3
3	3
4	4
3	3
2	2
3	3
2	2
4	4
4	4
3	3
4	4
4	4
3	3
4	4
3	3
3	3
1	1
3	3
4	4
3	3
4	4
4	4

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



3	3
2	2
3	3
3	3
2	2
3	3
3	3
3	3
3	3
3	3
2	2
3	3
3	3
3	3
3	3
3	3
3	3
3	3
4	3
4	3
3	4
3	2
3	3
3	3
TOTAL = 315	TOTAL = 313

**Lampiran 6.** Total Skor untuk Variabel Harga (X4)

HARGA		
X4.1	X4.2	TOTAL
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	4	7
2	3	5
2	3	5
4	4	8
3	3	6
3	4	7
4	4	8
3	3	6
2	2	4
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
2	4	6
3	4	7
2	2	4
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	4	7
3	4	7
2	3	5
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
1	1	2
3	3	6
4	4	8
3	1	4
4	4	8
4	4	8

3	4	7
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
4	4	8
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	4	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
2	2	4

3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
2	3	5
3	3	6
3	3	6
3	2	5
3	2	5
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	4	7
3	2	5
4	3	7
3	3	6
3	3	6
TOTAL = 310	TOTAL = 318	TOTAL = 628

**Lampiran 7. Total Skor untuk Variabel Promosi (X5)**

PROMOSI		
X5.1	X5.2	TOTAL
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	4	7
2	4	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
2	3	5
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	4	8
4	3	7
3	3	6
1	1	2
3	3	6
4	4	8
1	2	3
4	4	8
4	4	8
3	3	6

3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
4	3	7
3	3	6
2	3	5
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	4	7
3	4	7
3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
2	2	4
3	3	6
4	4	8
2	3	5
3	3	6
3	3	6
2	3	5
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
4	3	7
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
2	4	6
3	3	6
2	3	5

2	2	4
2	3	5
3	3	6
3	3	6
3	2	5
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
2	2	4
3	3	6
2	2	4
3	3	6
3	3	6
3	4	7
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
TOTAL = 305	TOTAL = 316	TOTAL = 621

**Lampiran 8.** Total Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

LOYALITAS PELANGGAN		
Y.1	Y.2	TOTAL
4	3	7
4	3	7
4	4	8
3	3	6
3	4	7
3	4	7
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	2	5
4	4	8
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	4	8
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	4	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	4	8



3	3	6
3	3	6
4	4	8
3	3	6
4	4	8
3	3	6
4	3	7
4	4	8
4	4	8
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	4	7
4	3	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6
4	4	8
2	2	4
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	4	7
3	4	7
3	3	6
4	3	7
3	3	6
4	4	8
3	3	6

3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	3	6
3	2	5
2	3	5
3	3	6
3	4	7
3	3	6
3	3	6
4	3	7
TOTAL = 332	TOTAL = 328	TOTAL = 660

**Lampiran 9.** Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)

**Correlations**

		X1_1	X1_2	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.615**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	.615**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.864**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

**Lampiran 10.** Hasil Pengolahan Data Untuk Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

**Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.591**	.462**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	.591**	1	.660**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	.462**	.660**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.808**	.885**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

**Lampiran 11.** Hasil Pengolahan Data Uji Validitas Variabel Emosional (X3)

**Correlations**

		X3_1	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.949**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

**Lampiran 12.** Hasil Pengolahan Data Uji Validitas Variabel Harga (X4)

**Correlations**

		X4_1	X4_2	TOTAL_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.554**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X4_2	Pearson Correlation	.554**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.867**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

**Lampiran 13.** Hasil Pengolahan Data Uji Validitas Variabel Promosi (X5)

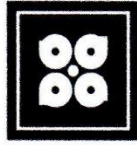
		X5_1	X5_2	TOTAL_X5
X5_1	Pearson Correlation	1	.620**	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X5_2	Pearson Correlation	.620**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.913**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

**Lampiran 14.** Hasil Pengolahan Data Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Y1	Y2	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.618**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.618**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.899**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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



**PT. APC INTERNATIONAL INDONESIA**

The Plaza Office Tower Lt. 41  
Jl. M.H Thamrin Kav 28-30  
Jakarta Pusat 10350  
021-5725064

**SURAT KETERANGAN RISET**  
No : 02/08/SKR/2020

Kepada Yth,  
**STEI (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia)**  
Jl. Kayu Jati No. 11 A Rawamangun  
Jakarta Timur 13320

**Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Kampus STEI (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia) dengan No. Surat 134/BAA/STEI/VI/2020 tanggal 6 Juni 2020 Perihal Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat kami informasikan bahwa mahasiswi STEI dibawah ini:

Nama : Leni Apriliani  
NPK : 211160000173  
Program Studi : S1 Manajemen

Bahwa benar mahasiswi tersebut telah melakukan dan telah menyelesaikan Riset di perusahaan kami PT. APC International Indonesia terkait dengan tema Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 28 Agustus 2020

**PT. APC International Indonesia**

**Achmad Fachri Nurrachim**  
HRD & GA Supervisor

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**

### **Data pribadi**

Nama : Leni Apriliani  
NPM : 21160000173  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 05 April 1998  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jln Nanas RT 011/RW 010  
Kel. Utan Kayu Utara Kec.  
Matraman, JakTim 13120  
Telepon : 0823 1059 1452  
Email : leniapriliani97@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

SD Negeri UKU 01, Jakarta : Lulus Tahun 2010  
SMP Negeri 97, Jakarta : Lulus Tahun 2013  
SMK Negeri 44, Jakarta : Lulus Tahun 2016  
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2016 sampai sekarang

### **Pengalaman Organisasi**

2016 : Anggota STEI KOPMA