

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
	Jl. Kayu Jati Raya No. 11A Rawamangun, Jakarta Timur Telepon (021) 475 0321, Fax (021) 4722 371

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,
 Pelanggan PT. Total Printing Indonesia
 Di tempat

Hormat Saya,

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI) Rawamangun. Saya memohon Bapak/Ibu/Saudara/i, agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya buat dalam lembar berikutnya, penelitian ini berjudul **“Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Total Printing Indonesia di Kantor Cabang Rawamangun”**.

Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Setiap jawaban/informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat membantu penelitian ini. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik. Atas perhatian Bapak/Ibu/saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,


Chaerunisah

2114000408

A. Identitas Responden

1. Usia :
☐ 17 – 24 tahun ☐ 36 – 45 tahun
☐ 25 – 35 tahun ☐ >45 tahun
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Status :
☐ Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta
☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS) ☐ Wiraswasta
☐ Lainnya
4. Pertama kali anda mengenal PT. Total Printing Indonesia dari :
☐ Televisi/Radio ☐ Brosur
☐ Koran/Majalah/Tabloid ☐ Staff PT. Total Printing Indonesia
☐ Teman/Saudara/Relasi ☐ Lainnya
5. Sudah berapa lama menjadi pelanggan PT. Total Printing Indonesia :
☐ < 1 tahun ☐ 3 – 4 tahun
☐ 1 – 2 tahun ☐ > 5 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam menjawab kuesioner ini, Anda cukup dengan membutuhkan tanda “√” disetiap kolom pilihannya. Jawaban tersebut yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Anda.

Penilaian untuk mengukur digunakan skala yaitu:

- Sangat Setuju (SS) : Bobot nilai 4
 Setuju (S) : Bobot nilai 3
 Tidak Setuju (TS) : Bobot nilai 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) : Bobot nilai 1

C. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian Citra Perusahaan (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	PT. Total Printing Indonesia melayani dengan keterbukaan dan menyenangkan				
2	PT. Total Printing Indonesia menerapkan kejujuran, ketulusan, tanggung jawab sosial dan kepercayaan kepada masyarakat				
3	PT. Total Printing Indonesia memiliki integritas tinggi dalam memberikan jasa kepada pelanggan				
4	PT. Total Printing Indonesia selalu berhati-hati dalam menjaga kepercayaan pelanggan				
5	PT. Total Printing Indonesia memiliki kemampuan daya dorong/penggerak untuk selalu meningkatkan kinerjanya				
6	PT. Total Printing Indonesia memiliki kompetensi teknis dan pengelolaan korporasi yang baik				
7	PT. Total Printing Indonesia selalu menekankan karakter selaras dengan perkembangan zaman				
8	PT. Total Printing Indonesia selalu berkeinginan menjelajahi banyak hal untuk meraih sukses				
9	PT. Total Printing Indonesia selalu terbuka kepada setiap pelanggannya				
10	PT. Total Printing Indonesia memiliki kesantunan kepada pelanggannya				
11	PT. Total Printing Indonesia selalu ingin menjadi yang terbaik dibandingkan dengan pesaing				

Lanjutan Kuesioner Penelitian Citra Perusahaan

12	PT. Total Printing Indonesia memiliki sikap agresif dalam memberikan jasa kepada pelanggan				
13	PT. Total Printing Indonesia selalu mengontrol dan mengendalikan kinerjanya dengan baik				
14	PT. Total Printing Indonesia menunjukkan sikap tegas dalam menentukan kebijakan				
15	PT. Total Printing Indonesia tetap tangguh menghadapi kompetitornya				
16	PT. Total Printing Indonesia tetap kuat dan kokoh dalam menghadapi persaingan				
17	PT. Total Printing Indonesia tidak terburu-buru dalam mengambil keputusan				
18	PT. Total Printing Indonesia memiliki karakter yang sederhana				
19	PT. Total Printing Indonesia selalu menangani masalah pelanggan dengan cepat dan tepat				

Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan PT. Total Printing Indonesia bersedia dan siap untuk merespon dengan cepat permintaan Bapak/Ibu				
2	Karyawan PT. Total Printing Indonesia melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi				
3	Karyawan PT. Total Printing Indonesia selalu memberikan layanan tepat waktu				
4	Karyawan PT. Total Printing Indonesia selalu menyediakan jasa dengan segera dan akurat				
5	Karyawan PT. Total Printing Indonesia memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan Bapak/Ibu				
6	Karyawan PT. Total Printing Indonesia menanamkan kepercayaan kepada Bapak/Ibu				
7	Karyawan PT. Total Printing Indonesia selalu bersikap simpatik terhadap keluhan Bapak/Ibu				
8	Bapak/Ibu merasa aman dalam bertransaksi dan karyawan selalu sopan				
9	Karyawan PT. Total Printing Indonesia melayani Bapak/Ibu Dengan Penuh perhatian				

Lanjutan Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan

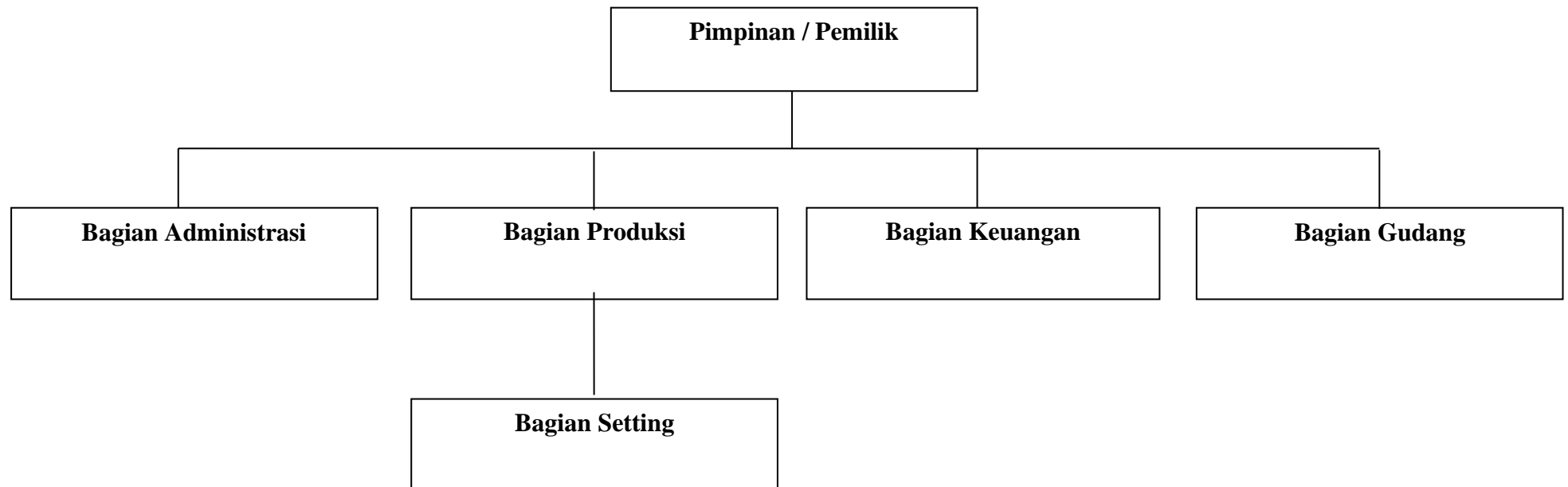
10	Penampilan Customer Service, Staff yang bersih, rapih dan tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)				
11	PT. Total Printing Indonesia Memiliki sarana dan prasarana terbaik				

Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Produk dan jasa PT. Total Printing Indonesia sesuai dengan harapan pelanggan dan kebutuhan				
2	Kualitas Pelayanan diberikan PT. Total Printing Indonesia telah sesuai dengan harapan pelanggan				
3	Fasilitas PT. Total Printing Indonesia menunjang untuk kenyamanan pelanggan				
4	Karyawan PT. Total Printing Indonesia bersikap ramah, sopan dan santun dalam melayani pelanggan				
5	Produk yang diberikan PT. Total Printing Indonesia mempunyai manfaat/kemudahan dalam penggunaan				
6	Karyawan melayani pelanggan dengan tepat waktu				
7	Bersedia merekomendasikan pelayanan jasa yang memuaskan				
8	Bersedia merekomendasikan karena produk atau jasa yang berkualitas				
9	PT. Total Printing Indonesia mempunyai gedung yang layak dihuni dan fasilitas modern yang lengkap				

Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan (Z)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Anda berkunjung kembali ke PT. Total Printing Indonesia Rawamangun untuk melakukan transaksi pembelian mesin fotocopy				
2	Anda bersedia untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan PT. Total Printing Indonesia				
3	Anda bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk membeli mesin fotocopy di PT. Total Printing Indonesia				
4	Anda tetap bersedia menjadi pelanggan PT. Total Printing Indonesia meskipun ada mesin fotocopy dari perusahaan lain yang menawarkan mesin fotocopy yang lebih bagus				

Lampiran 2. Struktur Organisasi PT. Total Printing Indonesia Kantor Cabang Rawamangun

Sumber : Perusahaan PT. Total Printing Indonesia Kantor Cabang Rawamangun

Lampiran 3. Skor Untuk Variabel Citra Perusahaan (X₁)

No Rspdn	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14	CP15	CP16	CP17	CP18	CP19	TOTAL SKOR
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	56
2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	63
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	59
4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	54
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	73
6	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	58
7	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	57
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
10	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
12	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	63
13	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
15	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	66
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
17	2	3	1	2	1	3	3	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	2	3	45
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	60
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	62
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
22	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	58
23	3	4	2	1	3	2	4	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	47
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	57
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	66

No Rspdn	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14	CP15	CP16	CP17	CP18	CP19	TOTAL SKOR
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	71
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	62
28	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	66
29	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	64
30	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	66
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	61
32	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	57
33	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	61
34	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	64
35	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	62
36	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	62
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	61
38	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	58
39	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	57
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	60
41	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	60
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	72
43	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	64
44	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	63
45	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	59
46	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	66
47	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	67
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
49	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	63
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	60

No Rspdn	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14	CP15	CP16	CP17	CP18	CP19	TOTAL SKOR
51	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	54
52	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	58
53	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	62
54	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	62
55	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	63
56	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	62
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	66
59	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	60
60	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	60
61	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	57
62	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
63	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	62
64	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63
65	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	61
66	2	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	1	4	2	3	4	3	2	54
67	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	53
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	62
69	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	60
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	60
71	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	63
72	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	73
73	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	62
74	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	67
75	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70

No Rspdn	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14	CP15	CP16	CP17	CP18	CP19	TOTAL SKOR
76	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	64
77	3	3	2	1	4	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	1	2	2	2	51
78	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	60
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	60
80	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	72
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
82	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	66
83	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	63
84	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	73
85	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	64
86	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
87	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	52
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	62
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
90	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	2	2	2	55
91	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	64
92	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	70
93	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	63
94	2	3	2	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	4	3	51
95	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	61
96	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	73
98	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	67
99	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	60
100	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	53

Lampiran 4. Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

[illegible]

No Rspdn	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	TOTAL SKOR
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
42	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	38
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
44	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	36
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	31
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
47	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	37
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
49	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	36
50	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	35
51	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	31
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	35
53	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	36
54	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	30
55	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	37
56	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	36
57	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	36
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	37
59	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	31
60	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	36
61	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	36
62	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
65	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	33
66	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	31
67	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	26
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	34
69	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	29
70	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	31
71	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	4	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
73	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
75	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	36
76	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	38
77	4	2	3	2	2	4	3	3	4	2	2	31
78	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	30
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
80	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	34

No Rspdn	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	TOTAL SKOR
81	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	30
82	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	36
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
85	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	36
86	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	37
87	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	24
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	36
89	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	31
90	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	34
91	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	33
92	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	36
93	4	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	30
94	1	4	4	4	3	1	3	2	4	1	4	31
95	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	35
96	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	33
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
98	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	32
99	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	37
100	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	30

Lampiran 5. Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No Rspdn	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	TOTAL SKOR
1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	20
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
7	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	2	2	1	3	3	3	2	4	4	24
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	1	4	4	3	3	2	4	3	2	26
24	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
25	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
27	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
28	4	3	3	3	2	3	4	3	4	29
29	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
30	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25
31	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
32	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
34	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31
35	4	4	3	3	4	4	2	3	3	30

No Rspdn	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	TOTAL SKOR
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
39	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
50	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
51	2	2	3	2	2	2	3	2	2	20
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
53	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
55	2	3	3	4	4	3	4	4	3	30
56	3	2	3	3	3	4	3	4	3	28
57	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
58	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
59	3	4	4	3	3	3	4	4	3	31
60	4	2	2	3	4	4	3	3	2	27
61	3	3	3	2	3	3	4	4	3	28
62	3	3	3	3	2	4	3	3	2	26
63	3	4	3	3	3	2	3	3	3	27
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
65	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31
66	3	3	2	4	4	4	4	3	4	31
67	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
68	3	2	3	3	3	4	4	4	3	29
69	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33

No Rspdn	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	TOTAL SKOR
71	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
72	4	4	3	4	4	3	3	3	1	29
73	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
74	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
75	4	4	3	3	4	3	2	3	4	30
76	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
77	2	4	4	4	3	3	3	2	4	29
78	3	3	2	3	3	2	4	3	3	26
79	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	4	2	3	3	3	3	3	3	3	27
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
83	3	3	3	2	3	3	2	4	4	27
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	3	3	3	2	2	3	3	3	4	26
86	4	4	3	3	4	4	2	4	4	32
87	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
88	3	3	3	3	4	3	4	4	3	30
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
91	3	3	3	4	4	4	4	2	3	30
92	4	4	3	2	4	4	4	3	3	31
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
94	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
96	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
97	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
98	4	4	2	2	2	3	2	3	3	25
99	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
100	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25

Lampiran 6. Skor Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)

No Responden	LP1	LP2	LP3	LP4	TOTAL SKOR
1	4	2	3	4	13
2	3	2	4	3	12
3	3	3	4	4	14
4	4	3	3	3	13
5	3	2	3	2	10
6	4	4	4	4	16
7	3	2	3	3	11
8	3	3	3	3	12
9	3	2	3	2	10
10	3	4	4	4	15
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	16
14	3	3	3	2	11
15	4	4	4	4	16
16	3	2	3	3	11
17	3	3	3	2	11
18	3	2	2	3	10
19	4	3	4	4	15
20	2	1	2	2	7
21	3	2	2	2	9
22	3	3	3	3	12
23	2	3	3	3	11
24	2	3	2	3	10
25	3	2	3	2	10
26	3	2	3	2	10
27	3	4	3	2	12
28	3	2	4	2	11
29	3	2	3	2	10
30	2	3	4	2	11
31	3	2	3	2	10
32	3	2	4	2	11
33	3	3	3	3	12
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16

36	3	3	3	2	11
37	2	2	2	2	8
38	2	2	2	2	8
39	3	2	3	2	10
40	3	2	3	2	10
41	3	3	4	4	14
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	3	3	4	4	14
46	3	3	3	4	13
47	3	3	3	3	12
48	3	3	4	4	14
49	3	3	3	2	11
50	4	4	4	4	16
51	3	3	3	3	12
52	3	3	3	4	13
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	4	13
55	3	3	3	3	12
56	4	3	3	4	14
57	3	4	3	4	14
58	4	3	4	3	14
59	3	3	3	4	13
60	3	4	3	3	13
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	2	11
63	3	3	3	4	13
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	4	13
66	3	3	3	4	13
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	4	13
69	3	3	3	4	13
70	2	3	3	3	11

71	4	3	4	3	14
72	3	4	4	3	14
73	3	3	3	4	13
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	4	3	3	3	13
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	4	13
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	4	13
81	3	2	2	3	10
82	3	3	3	4	13
83	3	4	3	4	14
84	3	4	3	4	14
85	4	3	4	3	14
86	3	3	3	3	12
87	3	4	3	4	14
88	3	3	4	4	14
89	4	3	3	3	13
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	4	13
92	3	4	3	4	14
93	4	3	3	4	14
94	3	4	3	4	14
95	3	4	3	4	14
96	3	4	3	4	14
97	3	4	3	4	14
98	3	4	3	4	14
99	3	4	4	4	15
100	4	4	4	3	15

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), Kepuasan Pelanggan (Y), Loyalitas Pelanggan (Z)

Ket	Citra Perusahaan (X ₁)	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
CP 1	0,583			
CP 2	0,393			
CP 3	0,621			
CP 4	0,536			
CP 5	0,348			
CP 6	0,291			
CP 7	0,419			
CP 8	0,526			
CP 9	0,555			
CP 10	0,388			
CP 11	0,434			
CP 12	0,527			
CP 13	0,573			
CP 14	0,499			
CP 15	0,508			
CP 16	0,615			
CP 17	0,365			
CP 18	0,587			
CP 19	0,544			
KP 1		0,417		
KP 2		0,586		
KP 3		0,528		
KP 4		0,480		
KP 5		0,552		
KP 6		0,607		
KP 7		0,613		
KP 8		0,618		
KP 9		0,529		
KP 10		0,590		
KP 11		0,559		

	Citra Perusahaan (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
KP 1			0,507	
KP 2			0,537	
KP 3			0,442	
KP 4			0,566	
KP 5			0,655	
KP 6			0,679	
KP 7			0,477	
KP 8			0,566	
KP 9			0,607	
LP 1				0,675
LP 2				0,820
LP 3				0,700
LP 4				0,809

[illegible]

Y.5	Pearson Correlation	.277**	.287**	.101	.448**	1	.491**	.197*	.277**	.241*	.655**
	Sig. (2-tailed)	.005	.004	.316	.000		.000	.049	.005	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.566**	.203*	-.016	.330**	.491**	1	.149	.318**	.383**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.872	.001	.000		.138	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	-.038	-.002	.366**	.199*	.197*	.149	1	.338**	.151	.477**
	Sig. (2-tailed)	.708	.985	.000	.047	.049	.138		.001	.135	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.130	.074	.227*	.061	.277**	.318**	.338**	1	.406**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.197	.462	.023	.546	.005	.001	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.252*	.261**	.159	.154	.241*	.383**	.151	.406**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.011	.009	.114	.127	.016	.000	.135	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.507**	.537**	.442**	.566**	.655**	.679**	.477**	.566**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

		Correlations				
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.TOTAL
Z.1	Pearson Correlation	1	.343**	.521**	.350**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	.343**	1	.421**	.614**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	.521**	.421**	1	.316**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Z.4	Pearson Correlation	.350**	.614**	.316**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
Z.TOTAL	Pearson Correlation	.675**	.820**	.700**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y), Loyalitas Pelanggan (Z)

Variabel Citra Perusahaan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.831	19

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.769	11

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.725	9

Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.741	4

Variabel Citra Perusahaan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627 ^a	.393	.380	1.05968

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.467	2	35.234	31.377	.000 ^b
	Residual	108.923	97	1.123		
	Total	179.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.374	1.258		.297	.767
	Citra Perusahaan	.329	.077	.361	4.250	.000
	Kualitas Pelayanan	.419	.090	.397	4.665	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Variabel Citra Perusahaan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Z) melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.492	.476	1.37739

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.619	3	58.873	31.032	.000 ^b
	Residual	182.131	96	1.897		
	Total	358.750	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.500	1.636		-.917	.362
	Citra Perusahaan	.318	.110	.247	2.901	.005
	Kualitas Pelayanan	.545	.129	.365	4.223	.000
	Kepuasan Pelanggan	.366	.132	.259	2.776	.007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama	: Chaerunisah
NPM	2114000408
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 23 Oktober 1994
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Kp, Warung Jengkol No.49 Rt.001/Rw.013 Kec. Kelapa Gading, Kel. Pegangsaan Dua Jakarta Utara - 14250
Telepon	: 0812 – 1832 - 3338
Email	: nisah1994@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 03 Pagi	: Lulus Tahun 2006
SMPN 270	: Lulus Tahun 2009
MAN 3	: Lulus Tahun 2012
STIE Indonesia	: Tahun 2014 sampai sekarang

Pekerjaan

	: Staff Administrasi
Alamat Kantor	: Jalan Bawal Raya No.9 RT.5/RW.8, Jati Kec. Pulogadung, Jakarta Timur 13220

Hal : Balasan

Kepada Yth

Ketua Jurusan S-1 Manajemen

Ditempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. I Wayan Pijam, MBA

Jabatan : Direktur Utama

Menerangkan bahwa,

Nama : Chaerunisah

Npk 2114000408

Mahasiswa : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“ ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN “ (Studi Pada PT. Total Printing Indonesia)

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 28 Mei 2021

Hormat kami,

Pemilik Usaha

TotalPrint
The Total Solution of Printing

H. I Wayan Pijam, MBA