

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Pengantar Kuesioner**

Responden yang terhormat,

Kuesioner ini disusun untuk penelitian Tugas Akhir (Skripsi) yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Salemba”**. Oleh karena itu, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian kami.

Terimakasih untuk waktu dan kerjasamanya. Kami sangat menghargai partisipasi anda.

Bayu Yamanhadi  
Jurusan Manajemen

## **PETUNJUK PENGISIAN I**

**Pilih salah satu jawabn yang tepat dengan memberikan tanda silang ( X ) pada setiap pertanyaan berikut ini**

- Apakah Anda pernah membeli produk di KFC Salemba?
    - Ya, (Silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikutnya)
    - Tidak, (**STOP** sampai disini)
  
  - Kapan Terakhir Anda membeli produk KFC Salemba?
    - ≤ 7 hari yang lalu
    - 1-4 minggu yang lalu
    - ≥ 1 bulan yang lalu
  

Jenis Kelamin :                     Laki-Laki                     Perempuan

Usia :                               ≤ 17 tahun                     18-35 tahun  
                                     ≥ 36 tahun

Pekerjaan :                       Pelajar/Mahasiswa                     Lainnya  
                                     Pegawai Swasta/Negeri

Pengeluaran per bulan :         ≤ Rp. 1 Juta                     Rp. 1-3 Juta  
                                     ≥ Rp. 3 Juta

## Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

### PETUNJUK PENGISIAN II

Berilah tanda silang ( X ) pada salah satu pilihan jawabn yang menurut anda sesuai.

Pilihan jawaban berkisar antara 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Biasa Saja (BS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

**Contoh:**

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1	Saya menyukai <b>rasa</b> yang enak pada produk <i>KFC Salemba</i>					X

**Artinya:**

Bapak atau Ibu **sangat setuju** bahwa produk *KFC Salemba* disukai karena memiliki **rasa** yang enak.

- **Tangibles (Bukti Fisik)**

*Tangibles* (bukti fisik) merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik *KFC Salemba*

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
1	Saya menyukai lokasi <i>KFC Salemba</i>					
2	Saya menyukai toilet dan wastafel di <i>KFC Salemba</i>					
3	Saya menyukai kapasitas atau jumlah daya tampung <i>KFC Salemba</i>					
4	Saya menyukai <i>KFC Coffee</i> di <i>KFC Salemba</i>					
5	Saya menyukai tampilan <i>interior</i> di <i>KFC Salemba</i>					

- **Reliability (Kehandalan)**

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan *KFC Salemba* untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
6	Saya menyukai kesuaian pesanan yang diberikan <i>KFC Salemba</i>					
7	Saya menyukai ketepatan waktu pesanan yang dilakukan oleh karyawan <i>KFC Salemba</i>					
8	Saya menyukai konsistensi rasa pesanan yang diberikan <i>KFC Salemba</i>					
9	Saya menyukai keakuratan penanganan administrasi pembayaran yang dilakukan oleh karyawan <i>KFC Salemba</i>					
10	Saya menyukai ketika karyawan memberikan perhatian serius terhadap pelanggan yang mendapat masalah					

### Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

- ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

*Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan karyawan *KFC Salemba* untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
11	Karyawan <i>KFC Salemba</i> cepat dalam melayani pelanggan					
12	Karyawan <i>KFC Salemba</i> tanggap dalam melayani pelanggan					
13	Karyawan <i>KFC Salemba</i> memberikan solusi untuk komplain dari pelanggan					
14	Karyawan <i>KFC Salemba</i> tidak akan membiarkan pelanggan berdiri terlalu lama untuk mengantre					
15	Karyawan <i>KFC Salemba</i> tidak akan membiarkan pelanggan berdiri terlalu lama ketika tempat sedang penuh					

- ***Assurance (Jaminan)***

*Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan karyawan *KFC Salemba* untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada *KFC Salemba*.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
16	Karyawan <i>KFC Salemba</i> menguasai segala informasi tentang menu yang disediakan					
17	Karyawan <i>KFC Salemba</i> mampu menjelaskan menu baru yang disediakan kepada pelanggan					
18	Karyawan <i>KFC Salemba</i> mampu menjelaskan promosi yang sedang berlaku kepada pelanggan					
19	Karyawan <i>KFC Salemba</i> memberikan menu kepada pelanggan yang tidak berbeda dengan gambar yang ada di menu					
20	Karyawan <i>KFC Salemba</i> memberikan jaminan keamanan ketika makan di tempat					

- ***Empathy (Empati)***

*Empathy* (empati) merupakan kemampuan karyawan *KFC Salemba* dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
21	Karyawan <i>KFC Salemba</i> ramah dalam melayani pelanggan					
22	Karyawan <i>KFC Salemba</i> tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan					
23	Karyawan <i>KFC Salemba</i> sabar dalam menghadapi segala macam pelanggan					
24	Karyawan <i>KFC Salemba</i> mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang terlihat bingung					
25	Karyawan <i>KFC Salemba</i> memberikan layanan yang sama tanpa membeda-bedakan pelanggan					

### Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

- Citra Merek**

Seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seorang pelanggan terhadap *KFC Salemba*.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
26	KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ) adalah merek rumah makan cepat saji/ <i>fast food</i> pertama yang saya ingat					
27	Merek KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ) menggambarkan produk yang ditawarkan					
28	Merek KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ) sesuai dengan citra merek atau reputasi miliknya					
29	Merek KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ) mudah diingat					
30	Merek KFC ( <i>Kentucky Fried Chicken</i> ) mudah diucapkan					

- Kulitas Produk**

Jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk dari *KFC Salemba*.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
31	Daging ayam <i>KFC Salemba</i> empuk/tidak keras					
32	Rasa ayam <i>KFC Salemba</i> lezat					
33	Aroma daging ayam <i>KFC Salemba</i> menggugah selera					
34	Kentang <i>KFC Salemba</i> renyah dan lezat					
35	Saus yang ditawarkan <i>KFC Salemba</i> sebagai pelengkap sangat baik					
36	Rasa ayam <i>KFC Salemba</i> tidak berubah					
37	Aroma ayam <i>KFC Salemba</i> tidak berubah					
38	Produk <i>KFC Salemba</i> yang dipesan sesuai dengan harapan					
39	Daging <i>KFC Salemba</i> memiliki daya tahan yang cukup lama (dua hari)					
40	Daging <i>KFC Salemba</i> dapat dihangatkan kembali					
41	Produk <i>KFC Salemba</i> jarang terjadi kecacatan					
42	Bila terjadi kecacatan produk, produk cacat tersebut dapat diganti dengan cepat					
43	Bentuk ayam <i>KFC Salemba</i> menggugah selera					
44	Produk <i>KFC Salemba</i> dikemas dengan baik					
45	Penyajian produk <i>KFC Salemba</i> baik					

### Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

- Harga**

Jumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan produk *KFC Salemba*.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
46	Harga produk <i>KFC</i> terjangkau bagi saya					
47	Harga produk <i>KFC</i> sesuai dengan layanan yang diberikan					
48	Harga produk <i>KFC</i> lebih murah dari kompetitor					
49	Harga produk <i>KFC</i> sesuai dengan rasa yang diterima					
50	Harga produk <i>KFC</i> sesuai dengan porsi yang diterima					
51	Kenaikan harga tidak mempengaruhi saya dalam membeli produk <i>KFC</i>					
52	Saya membandingkan harga menu <i>KFC</i> sebelum membeli					

- Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan berdasarkan pengalaman membeli terhadap kualitas layanan yang diberikan *KFC Salemba*.

No	Pernyataan	STS	TS	BS	S	SS
53	Saya merasa puas dengan <b>layanan</b> yang diberikan ketika makan di <i>KFC Salemba</i>					
54	Saya merasa puas karena setiap kali saya makan di <i>KFC Salemba</i> , layanan yang diberikan selalu sama					
55	Saya merasa puas karena saat ada kebutuhan akan menu tertentu, karyawan <i>KFC Salemba</i> dengan tepat memberikannya					
56	Saya merasa puas akan jaminan menu yang dijual di <i>KFC Salemba</i>					
57	Saya merasa puas makan di <i>KFC Salemba</i> karena karyawannya sangat perhatian dan membantu kebutuhan masing-masing pelanggan					
58	Saya merasa puas dengan citra atau reputasi merek <i>KFC</i>					
59	Saya merasa puas dengan kualitas produk <i>KFC Salemba</i>					
60	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh <i>KFC</i>					
61	Saya akan merekomendasikan <i>KFC Salemba</i> kepada orang lain					
62	Saya akan balik lagi untuk makan di <i>KFC Salemba</i>					

## **Lampiran 2.** Tabulasi Item Kuesioner

## Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner (lanjutan)

No. Resp.	Kualitas Layanan (X1)																				Total X1					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25	
61	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	94
62	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	90
63	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	99
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
65	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	116
66	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
67	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	73
68	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	105
70	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	85
71	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	110
72	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	89	
73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	115	
74	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	106	
75	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	111	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
77	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
78	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	99	
79	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	97
80	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
82	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	118	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
84	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	102	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	
86	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	114	
87	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	74	
88	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	98	
89	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
90	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	92	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
93	4	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	3	2	73	
94	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
96	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	110	
97	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	94	
98	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	88	
99	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	111	
100	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	105	
101	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	94	
102	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
103	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	106	
104	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	86	
105	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	110	
106	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	110	
107	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	101	

## **Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner (lanjutan)**

## Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner (lanjutan)

No. Resp.	Citra Merek (X2)					Total X2	Kualitas Produk (X3)												Total X3		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	
61	5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	65
62	5	4	4	4	3	20	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	52
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
65	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	70
66	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	47
68	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	54
69	3	5	5	5	5	23	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	59
70	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
71	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	66
72	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	56
73	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	71
74	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	64
75	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	69
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
78	3	4	4	5	3	19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	58
79	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	56
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
81	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
82	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	70
83	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	3	5	5	5	2	2	3	3	5	5	61
85	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
86	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	71
87	3	2	2	2	2	11	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	43
88	4	4	4	3	4	19	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	63
89	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
90	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
91	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
92	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
93	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
96	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	67
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
98	4	4	4	3	5	20	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	66
99	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	67
100	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
101	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	60
102	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
103	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	67
104	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58
105	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	66
106	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	68
107	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	65

## **Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner (lanjutan)**

**Lampiran 2.** Tabulasi Item Kuesioner (lanjutan)

No. Resp.	Harga (X4)							Total X4	Kepuasan Konsumen (Y)										Total Y
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
61	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	45
62	4	3	4	3	5	3	5	27	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
63	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
65	4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
66	5	5	4	5	4	5	4	32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
67	4	3	2	3	3	2	4	21	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
68	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
69	5	5	5	5	5	3	5	33	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
70	5	3	5	5	4	4	5	31	2	2	2	2	5	5	5	4	5	4	36
71	4	4	5	5	5	4	5	32	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	45
72	4	4	3	4	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
73	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
74	5	5	5	4	4	5	4	32	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
75	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
76	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	3	4	4	5	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
79	4	4	4	4	5	3	4	28	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
80	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
81	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
82	4	4	5	5	5	4	3	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
83	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
84	5	4	3	5	5	2	4	28	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	38
85	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	5	4	5	5	3	3	29	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
87	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28
88	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
89	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
90	4	3	4	4	5	3	4	27	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	38
91	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
92	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
93	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
94	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
95	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
97	5	4	4	3	3	4	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
98	3	4	5	3	4	4	3	26	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	42
99	4	4	3	5	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
100	4	5	4	4	5	4	4	30	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	42
101	4	4	4	4	4	5	5	30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
102	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
103	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
104	5	5	4	5	5	4	5	33	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
105	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	45
106	4	4	5	4	5	4	4	30	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44
107	5	4	4	4	5	4	5	31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47	

**Lampiran 3.** Data Sampel

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pengeluaran per bulan
1	Laki-Laki	≤ 17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
2	Laki-Laki	≤ 17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
3	Laki-Laki	≤ 17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
4	Perempuan	≤ 17 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
5	Perempuan	≥ 36 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
6	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≤ Rp. 1 Juta
7	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
8	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
9	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
10	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
11	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
12	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
13	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
14	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
15	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
16	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
17	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
18	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
19	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
20	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
21	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
22	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
23	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
24	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
25	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
26	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
27	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
28	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
29	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
30	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
31	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
32	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
33	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
34	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
35	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
36	Laki-Laki	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta

**Lampiran 3.** Data Sampel (lanjutan)

37	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
38	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
39	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
40	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
41	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
42	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
43	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
44	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
45	Laki-Laki	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
46	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
47	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
48	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
49	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
50	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
51	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
52	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
53	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
54	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
55	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
56	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
57	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
58	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
59	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
60	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
61	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
62	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
63	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
64	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
65	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
66	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp. 1 Juta
67	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
68	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
69	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
70	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
71	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
72	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
73	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta
74	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	≥ Rp. 3 Juta

**Lampiran 3. Data Sampel (lanjutan)**

75	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
76	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
77	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp. 3 Juta
78	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
79	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
80	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
81	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
82	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
83	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
84	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
85	Perempuan	18-35 tahun	Pegawai Swasta/Negeri	Rp. 1-3 Juta
86	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
87	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
88	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
89	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
90	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
91	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
92	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
93	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
94	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
95	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
96	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
97	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
98	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
99	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
100	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
101	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
102	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
103	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
104	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
105	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
106	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta
107	Perempuan	18-35 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1-3 Juta

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data

**Scale: Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.967	.967	25

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.99	.852	107
X1.2	3.70	.815	107
X1.3	3.93	.809	107
X1.4	3.94	.930	107
X1.5	3.84	.779	107
X1.6	3.96	.900	107
X1.7	3.91	.807	107
X1.8	3.99	.895	107
X1.9	4.00	.880	107
X1.10	3.90	.846	107
X1.11	3.84	.859	107
X1.12	3.89	.805	107
X1.13	3.75	.814	107
X1.14	3.78	.850	107
X1.15	3.64	.905	107
X1.16	4.04	.823	107
X1.17	4.05	.817	107
X1.18	3.93	.839	107
X1.19	3.86	.863	107
X1.20	3.82	.909	107
X1.21	4.00	.824	107
X1.22	3.88	.898	107
X1.23	3.79	.833	107
X1.24	3.91	.906	107
X1.25	3.89	.861	107

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

Inter-Item Correlation Matrix														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	
X1.1	1.000	0.553	0.437	0.428	0.481	0.455	0.424	0.445	0.541	0.496	0.410	0.452	0.459	
X1.2	0.553	1.000	0.509	0.588	0.459	0.448	0.344	0.500	0.434	0.434	0.228	0.423	0.355	
X1.3	0.437	0.509	1.000	0.546	0.625	0.527	0.480	0.572	0.636	0.402	0.471	0.436	0.530	
X1.4	0.428	0.588	0.546	1.000	0.574	0.617	0.471	0.532	0.496	0.496	0.532	0.634	0.417	
X1.5	0.481	0.459	0.625	0.574	1.000	0.570	0.531	0.607	0.716	0.505	0.554	0.483	0.561	
X1.6	0.455	0.448	0.527	0.617	0.570	1.000	0.774	0.772	0.608	0.515	0.626	0.698	0.605	
X1.7	0.424	0.344	0.480	0.471	0.531	0.774	1.000	0.651	0.571	0.483	0.590	0.579	0.596	
X1.8	0.445	0.500	0.572	0.532	0.607	0.772	0.651	1.000	0.647	0.659	0.574	0.588	0.657	
X1.9	0.541	0.434	0.636	0.496	0.716	0.608	0.571	0.647	1.000	0.634	0.599	0.466	0.659	
X1.10	0.496	0.434	0.402	0.496	0.505	0.515	0.483	0.659	0.634	1.000	0.548	0.593	0.551	
X1.11	0.410	0.228	0.471	0.532	0.554	0.626	0.590	0.574	0.599	0.548	1.000	0.738	0.671	
X1.12	0.452	0.423	0.436	0.634	0.483	0.698	0.579	0.588	0.466	0.593	0.738	1.000	0.605	
X1.13	0.459	0.355	0.530	0.417	0.561	0.605	0.596	0.657	0.659	0.551	0.671	0.605	1.000	
X1.14	0.453	0.474	0.332	0.497	0.430	0.507	0.478	0.518	0.378	0.414	0.454	0.583	0.572	
X1.15	0.509	0.324	0.323	0.312	0.426	0.458	0.521	0.438	0.545	0.382	0.507	0.474	0.617	
X1.16	0.431	0.453	0.415	0.557	0.436	0.689	0.545	0.640	0.443	0.520	0.582	0.676	0.563	
X1.17	0.434	0.375	0.448	0.413	0.382	0.580	0.607	0.491	0.459	0.485	0.588	0.611	0.557	
X1.18	0.488	0.496	0.465	0.576	0.489	0.634	0.534	0.590	0.448	0.509	0.614	0.716	0.598	
X1.19	0.563	0.369	0.458	0.472	0.528	0.479	0.455	0.523	0.646	0.575	0.619	0.521	0.567	
X1.20	0.534	0.462	0.405	0.557	0.586	0.614	0.530	0.635	0.554	0.602	0.615	0.707	0.564	
X1.21	0.537	0.421	0.410	0.517	0.323	0.509	0.539	0.422	0.429	0.446	0.586	0.626	0.506	
X1.22	0.430	0.478	0.403	0.659	0.458	0.531	0.414	0.480	0.442	0.542	0.635	0.778	0.474	
X1.23	0.502	0.409	0.411	0.460	0.458	0.443	0.448	0.491	0.541	0.599	0.679	0.669	0.605	
X1.24	0.536	0.511	0.389	0.565	0.500	0.574	0.517	0.580	0.485	0.541	0.550	0.684	0.569	
X1.25	0.603	0.422	0.326	0.392	0.465	0.518	0.541	0.525	0.585	0.592	0.587	0.567	0.578	

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

Inter-Item Correlation Matrix (Cont'd)												
	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25
X1.1	0.453	0.509	0.431	0.434	0.488	0.563	0.534	0.537	0.430	0.502	0.536	0.603
X1.2	0.474	0.324	0.453	0.375	0.496	0.369	0.462	0.421	0.478	0.409	0.511	0.422
X1.3	0.332	0.323	0.415	0.448	0.465	0.458	0.405	0.410	0.403	0.411	0.389	0.326
X1.4	0.497	0.312	0.557	0.413	0.576	0.472	0.557	0.517	0.659	0.460	0.565	0.392
X1.5	0.430	0.426	0.436	0.382	0.489	0.528	0.586	0.323	0.458	0.458	0.500	0.465
X1.6	0.507	0.458	0.689	0.580	0.634	0.479	0.614	0.509	0.531	0.443	0.574	0.518
X1.7	0.478	0.521	0.545	0.607	0.534	0.455	0.530	0.539	0.414	0.448	0.517	0.541
X1.8	0.518	0.438	0.640	0.491	0.590	0.523	0.635	0.422	0.480	0.491	0.580	0.525
X1.9	0.378	0.545	0.443	0.459	0.448	0.646	0.554	0.429	0.442	0.541	0.485	0.585
X1.10	0.414	0.382	0.520	0.485	0.509	0.575	0.602	0.446	0.542	0.599	0.541	0.592
X1.11	0.454	0.507	0.582	0.588	0.614	0.619	0.615	0.586	0.635	0.679	0.550	0.587
X1.12	0.583	0.474	0.676	0.611	0.716	0.521	0.707	0.626	0.778	0.669	0.684	0.567
X1.13	0.572	0.617	0.563	0.557	0.598	0.567	0.564	0.506	0.474	0.605	0.569	0.578
X1.14	1.000	0.702	0.592	0.463	0.667	0.458	0.583	0.525	0.570	0.467	0.646	0.481
X1.15	0.702	1.000	0.424	0.457	0.490	0.490	0.517	0.493	0.456	0.513	0.579	0.613
X1.16	0.592	0.424	1.000	0.755	0.741	0.645	0.601	0.695	0.683	0.658	0.675	0.565
X1.17	0.463	0.457	0.755	1.000	0.734	0.612	0.532	0.630	0.548	0.722	0.617	0.611
X1.18	0.667	0.490	0.741	0.734	1.000	0.587	0.678	0.573	0.716	0.683	0.724	0.564
X1.19	0.458	0.490	0.645	0.612	0.587	1.000	0.690	0.610	0.562	0.734	0.586	0.766
X1.20	0.583	0.517	0.601	0.532	0.678	0.690	1.000	0.466	0.690	0.662	0.655	0.661
X1.21	0.525	0.493	0.695	0.630	0.573	0.610	0.466	1.000	0.701	0.687	0.619	0.638
X1.22	0.570	0.456	0.683	0.548	0.716	0.562	0.690	0.701	1.000	0.711	0.705	0.568
X1.23	0.467	0.513	0.658	0.722	0.683	0.734	0.662	0.687	0.711	1.000	0.674	0.783
X1.24	0.646	0.579	0.675	0.617	0.724	0.586	0.655	0.619	0.705	0.674	1.000	0.699
X1.25	0.481	0.613	0.565	0.611	0.564	0.766	0.661	0.638	0.568	0.783	0.699	1.000

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Covariance Matrix</b>														
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	
X1.1	0.726	0.384	0.301	0.339	0.319	0.349	0.292	0.340	0.406	0.358	0.300	0.310	0.318	
X1.2	0.384	0.664	0.336	0.445	0.292	0.328	0.227	0.365	0.311	0.299	0.160	0.277	0.235	
X1.3	0.301	0.336	0.655	0.411	0.394	0.384	0.314	0.414	0.453	0.275	0.328	0.284	0.349	
X1.4	0.339	0.445	0.411	0.865	0.416	0.517	0.353	0.443	0.406	0.390	0.425	0.475	0.316	
X1.5	0.319	0.292	0.394	0.416	0.607	0.400	0.334	0.423	0.491	0.333	0.371	0.303	0.356	
X1.6	0.349	0.328	0.384	0.517	0.400	0.810	0.563	0.622	0.481	0.392	0.485	0.505	0.443	
X1.7	0.292	0.227	0.314	0.353	0.334	0.563	0.652	0.471	0.406	0.330	0.410	0.376	0.391	
X1.8	0.340	0.365	0.414	0.443	0.423	0.622	0.471	0.802	0.509	0.499	0.442	0.423	0.479	
X1.9	0.406	0.311	0.453	0.406	0.491	0.481	0.406	0.509	0.774	0.472	0.453	0.330	0.472	
X1.10	0.358	0.299	0.275	0.390	0.333	0.392	0.330	0.499	0.472	0.716	0.399	0.403	0.379	
X1.11	0.300	0.160	0.328	0.425	0.371	0.485	0.410	0.442	0.453	0.399	0.739	0.510	0.469	
X1.12	0.310	0.277	0.284	0.475	0.303	0.505	0.376	0.423	0.330	0.403	0.510	0.648	0.396	
X1.13	0.318	0.235	0.349	0.316	0.356	0.443	0.391	0.479	0.472	0.379	0.469	0.396	0.662	
X1.14	0.328	0.329	0.228	0.393	0.285	0.388	0.328	0.394	0.283	0.297	0.332	0.399	0.396	
X1.15	0.393	0.239	0.237	0.262	0.300	0.373	0.381	0.355	0.434	0.292	0.394	0.346	0.454	
X1.16	0.302	0.304	0.276	0.427	0.280	0.511	0.362	0.472	0.321	0.362	0.412	0.448	0.377	
X1.17	0.302	0.250	0.296	0.314	0.243	0.426	0.401	0.359	0.330	0.335	0.413	0.402	0.370	
X1.18	0.348	0.339	0.316	0.449	0.320	0.479	0.362	0.443	0.330	0.361	0.442	0.483	0.408	
X1.19	0.414	0.260	0.320	0.379	0.355	0.372	0.317	0.404	0.491	0.419	0.459	0.361	0.398	
X1.20	0.413	0.343	0.298	0.471	0.415	0.503	0.389	0.517	0.443	0.463	0.481	0.518	0.417	
X1.21	0.377	0.283	0.274	0.396	0.208	0.377	0.358	0.311	0.311	0.311	0.415	0.415	0.340	
X1.22	0.329	0.350	0.293	0.550	0.320	0.429	0.300	0.386	0.349	0.412	0.490	0.562	0.346	
X1.23	0.357	0.278	0.277	0.356	0.297	0.332	0.301	0.366	0.396	0.422	0.486	0.448	0.410	
X1.24	0.414	0.377	0.285	0.476	0.353	0.468	0.378	0.471	0.387	0.415	0.428	0.499	0.420	
X1.25	0.442	0.296	0.227	0.314	0.312	0.401	0.376	0.405	0.443	0.432	0.435	0.393	0.405	

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

Inter-Item Covariance Matrix (Cont'd)												
	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25
X1.1	0.328	0.393	0.302	0.302	0.348	0.414	0.413	0.377	0.329	0.357	0.414	0.442
X1.2	0.329	0.239	0.304	0.250	0.339	0.260	0.343	0.283	0.350	0.278	0.377	0.296
X1.3	0.228	0.237	0.276	0.296	0.316	0.320	0.298	0.274	0.293	0.277	0.285	0.227
X1.4	0.393	0.262	0.427	0.314	0.449	0.379	0.471	0.396	0.550	0.356	0.476	0.314
X1.5	0.285	0.300	0.280	0.243	0.320	0.355	0.415	0.208	0.320	0.297	0.353	0.312
X1.6	0.388	0.373	0.511	0.426	0.479	0.372	0.503	0.377	0.429	0.332	0.468	0.401
X1.7	0.328	0.381	0.362	0.401	0.362	0.317	0.389	0.358	0.300	0.301	0.378	0.376
X1.8	0.394	0.355	0.472	0.359	0.443	0.404	0.517	0.311	0.386	0.366	0.471	0.405
X1.9	0.283	0.434	0.321	0.330	0.330	0.491	0.443	0.311	0.349	0.396	0.387	0.443
X1.10	0.297	0.292	0.362	0.335	0.361	0.419	0.463	0.311	0.412	0.422	0.415	0.432
X1.11	0.332	0.394	0.412	0.413	0.442	0.459	0.481	0.415	0.490	0.486	0.428	0.435
X1.12	0.399	0.346	0.448	0.402	0.483	0.361	0.518	0.415	0.562	0.448	0.499	0.393
X1.13	0.396	0.454	0.377	0.370	0.408	0.398	0.417	0.340	0.346	0.410	0.420	0.405
X1.14	0.723	0.540	0.414	0.322	0.476	0.336	0.450	0.368	0.435	0.331	0.498	0.352
X1.15	0.540	0.819	0.316	0.338	0.372	0.382	0.425	0.368	0.370	0.387	0.475	0.478
X1.16	0.414	0.316	0.678	0.508	0.512	0.458	0.450	0.472	0.505	0.451	0.504	0.400
X1.17	0.322	0.338	0.508	0.668	0.503	0.431	0.395	0.425	0.402	0.491	0.457	0.430
X1.18	0.476	0.372	0.512	0.503	0.703	0.425	0.517	0.396	0.539	0.477	0.550	0.408
X1.19	0.336	0.382	0.458	0.431	0.425	0.744	0.541	0.434	0.436	0.528	0.458	0.569
X1.20	0.450	0.425	0.450	0.395	0.517	0.541	0.827	0.349	0.563	0.501	0.540	0.518
X1.21	0.368	0.368	0.472	0.425	0.396	0.434	0.349	0.679	0.519	0.472	0.462	0.453
X1.22	0.435	0.370	0.505	0.402	0.539	0.436	0.563	0.519	0.806	0.531	0.573	0.439
X1.23	0.331	0.387	0.451	0.491	0.477	0.528	0.501	0.472	0.531	0.693	0.509	0.562
X1.24	0.498	0.475	0.504	0.457	0.550	0.458	0.540	0.462	0.573	0.509	0.821	0.546
X1.25	0.352	0.478	0.400	0.430	0.408	0.569	0.518	0.453	0.439	0.562	0.546	0.742

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	93.22	237.628	.642	.	.967
X1.2	93.51	239.950	.579	.	.967
X1.3	93.29	239.434	.605	.	.967
X1.4	93.27	234.916	.682	.	.966
X1.5	93.37	238.387	.675	.	.966
X1.6	93.25	233.360	.766	.	.966
X1.7	93.31	237.140	.701	.	.966
X1.8	93.22	233.798	.753	.	.966
X1.9	93.21	235.038	.720	.	.966
X1.10	93.32	236.408	.696	.	.966
X1.11	93.37	234.614	.755	.	.966
X1.12	93.33	234.845	.800	.	.965
X1.13	93.47	235.874	.748	.	.966
X1.14	93.44	236.701	.681	.	.966
X1.15	93.58	236.586	.640	.	.967
X1.16	93.18	234.864	.780	.	.966
X1.17	93.17	236.273	.728	.	.966
X1.18	93.28	234.015	.799	.	.965
X1.19	93.36	234.590	.753	.	.966
X1.20	93.39	232.561	.788	.	.965
X1.21	93.21	236.359	.718	.	.966
X1.22	93.34	233.565	.760	.	.966
X1.23	93.42	234.604	.781	.	.966
X1.24	93.31	232.517	.792	.	.965
X1.25	93.33	234.411	.761	.	.966

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.21	255.227	15.976	25

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

**Scale: Validitas dan Reliabilitas Citra Merek**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.938	5

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.93	.908	107
X2.2	4.09	.875	107
X2.3	4.07	.843	107
X2.4	4.10	.879	107
X2.5	4.08	.912	107

<b>Inter-Item Correlation Matrix</b>					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	1.000	.745	.722	.707	.611
X2.2	.745	1.000	.796	.785	.688
X2.3	.722	.796	1.000	.830	.789
X2.4	.707	.785	.830	1.000	.848
X2.5	.611	.688	.789	.848	1.000

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Covariance Matrix</b>					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	.825	.592	.553	.564	.506
X2.2	.592	.765	.587	.604	.549
X2.3	.553	.587	.711	.615	.607
X2.4	.564	.604	.615	.772	.680
X2.5	.506	.549	.607	.680	.832

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.36	10.363	.758	.611	.937
X2.2	16.19	10.191	.835	.721	.922
X2.3	16.21	10.184	.878	.774	.915
X2.4	16.18	9.921	.890	.817	.912
X2.5	16.20	10.103	.808	.744	.928

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.28	15.619	3.952	5

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

**Scale: Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.969	.970	15

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.93	.850	107
X3.2	4.06	.822	107
X3.3	4.09	.771	107
X3.4	3.91	.896	107
X3.5	3.93	.904	107
X3.6	3.97	.874	107
X3.7	4.00	.901	107
X3.8	4.01	.874	107
X3.9	3.88	.855	107
X3.10	4.07	.850	107
X3.11	3.87	.870	107
X3.12	3.90	.857	107
X3.13	3.98	.879	107
X3.14	4.07	.804	107
X3.15	4.15	.845	107

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Correlation Matrix</b>								
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8
X3.1	1.000	0.788	0.787	0.525	0.572	0.595	0.727	0.585
X3.2	0.788	1.000	0.765	0.584	0.614	0.724	0.701	0.656
X3.3	0.787	0.765	1.000	0.600	0.686	0.676	0.760	0.628
X3.4	0.525	0.584	0.600	1.000	0.610	0.684	0.666	0.676
X3.5	0.572	0.614	0.686	0.610	1.000	0.703	0.765	0.646
X3.6	0.595	0.724	0.676	0.684	0.703	1.000	0.839	0.742
X3.7	0.727	0.701	0.760	0.666	0.765	0.839	1.000	0.767
X3.8	0.585	0.656	0.628	0.676	0.646	0.742	0.767	1.000
X3.9	0.574	0.533	0.647	0.601	0.686	0.577	0.723	0.671
X3.10	0.581	0.616	0.667	0.603	0.694	0.612	0.715	0.685
X3.11	0.703	0.617	0.736	0.590	0.625	0.616	0.771	0.647
X3.12	0.599	0.637	0.628	0.516	0.612	0.601	0.660	0.581
X3.13	0.705	0.628	0.726	0.573	0.711	0.638	0.786	0.688
X3.14	0.628	0.722	0.735	0.663	0.694	0.768	0.781	0.791
X3.15	0.632	0.667	0.746	0.655	0.792	0.683	0.831	0.765

<b>Inter-Item Correlation Matrix (Cont'd)</b>							
	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15
X3.1	0.574	0.581	0.703	0.599	0.705	0.628	0.632
X3.2	0.533	0.616	0.617	0.637	0.628	0.722	0.667
X3.3	0.647	0.667	0.736	0.628	0.726	0.735	0.746
X3.4	0.601	0.603	0.590	0.516	0.573	0.663	0.655
X3.5	0.686	0.694	0.625	0.612	0.711	0.694	0.792
X3.6	0.577	0.612	0.616	0.601	0.638	0.768	0.683
X3.7	0.723	0.715	0.771	0.660	0.786	0.781	0.831
X3.8	0.671	0.685	0.647	0.581	0.688	0.791	0.765
X3.9	1.000	0.790	0.765	0.704	0.725	0.602	0.653
X3.10	0.790	1.000	0.778	0.722	0.658	0.698	0.709
X3.11	0.765	0.778	1.000	0.754	0.774	0.673	0.708
X3.12	0.704	0.722	0.754	1.000	0.661	0.598	0.595
X3.13	0.725	0.658	0.774	0.661	1.000	0.722	0.817
X3.14	0.602	0.698	0.673	0.598	0.722	1.000	0.861
X3.15	0.653	0.709	0.708	0.595	0.817	0.861	1.000

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Covariance Matrix</b>								
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8
X3.1	0.722	0.551	0.516	0.399	0.439	0.442	0.557	0.435
X3.2	0.551	0.676	0.485	0.430	0.457	0.520	0.519	0.471
X3.3	0.516	0.485	0.595	0.414	0.478	0.455	0.528	0.424
X3.4	0.399	0.430	0.414	0.803	0.494	0.535	0.538	0.529
X3.5	0.439	0.457	0.478	0.494	0.816	0.555	0.623	0.510
X3.6	0.442	0.520	0.455	0.535	0.555	0.763	0.660	0.566
X3.7	0.557	0.519	0.528	0.538	0.623	0.660	0.811	0.604
X3.8	0.435	0.471	0.424	0.529	0.510	0.566	0.604	0.764
X3.9	0.417	0.375	0.427	0.460	0.530	0.431	0.557	0.501
X3.10	0.419	0.430	0.437	0.459	0.533	0.455	0.547	0.509
X3.11	0.520	0.441	0.493	0.459	0.491	0.468	0.604	0.492
X3.12	0.437	0.449	0.415	0.396	0.474	0.450	0.509	0.435
X3.13	0.527	0.454	0.492	0.451	0.565	0.490	0.623	0.528
X3.14	0.429	0.477	0.456	0.478	0.504	0.540	0.566	0.556
X3.15	0.453	0.463	0.486	0.495	0.604	0.504	0.632	0.565

<b>Inter-Item Covariance Matrix (Cont'd)</b>							
	X3.9	X3.10	X3.11	X3.12	X3.13	X3.14	X3.15
X3.1	0.417	0.419	0.520	0.437	0.527	0.429	0.453
X3.2	0.375	0.430	0.441	0.449	0.454	0.477	0.463
X3.3	0.427	0.437	0.493	0.415	0.492	0.456	0.486
X3.4	0.460	0.459	0.459	0.396	0.451	0.478	0.495
X3.5	0.530	0.533	0.491	0.474	0.565	0.504	0.604
X3.6	0.431	0.455	0.468	0.450	0.490	0.540	0.504
X3.7	0.557	0.547	0.604	0.509	0.623	0.566	0.632
X3.8	0.501	0.509	0.492	0.435	0.528	0.556	0.565
X3.9	0.730	0.574	0.569	0.516	0.545	0.414	0.471
X3.10	0.574	0.722	0.575	0.526	0.492	0.477	0.509
X3.11	0.569	0.575	0.756	0.562	0.592	0.471	0.520
X3.12	0.516	0.526	0.562	0.735	0.498	0.412	0.431
X3.13	0.545	0.492	0.592	0.498	0.773	0.511	0.607
X3.14	0.414	0.477	0.471	0.412	0.511	0.647	0.584
X3.15	0.471	0.509	0.520	0.431	0.607	0.584	0.713

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	55.88	101.919	.762	.783	.968
X3.2	55.76	101.997	.786	.781	.968
X3.3	55.72	102.109	.835	.770	.967
X3.4	55.91	101.840	.723	.580	.969
X3.5	55.88	100.391	.801	.739	.967
X3.6	55.84	100.814	.806	.839	.967
X3.7	55.81	98.776	.901	.885	.966
X3.8	55.80	100.706	.812	.742	.967
X3.9	55.93	101.420	.788	.770	.968
X3.10	55.75	101.115	.812	.766	.967
X3.11	55.94	100.450	.833	.801	.967
X3.12	55.92	101.965	.752	.672	.968
X3.13	55.83	100.198	.838	.794	.967
X3.14	55.75	101.323	.849	.834	.967
X3.15	55.66	100.357	.866	.891	.966

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
59.81	115.719	10.757	15

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

**Scale: Validitas dan Reliabilitas Harga**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.895	7

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.99	.783	107
X4.2	3.95	.757	107
X4.3	3.85	.888	107
X4.4	3.97	.783	107
X4.5	4.09	.875	107
X4.6	3.60	1.008	107
X4.7	3.93	.964	107

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Correlation Matrix</b>							
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7
X4.1	1.000	.684	.513	.585	.635	.485	.537
X4.2	.684	1.000	.593	.730	.634	.519	.461
X4.3	.513	.593	1.000	.537	.711	.449	.528
X4.4	.585	.730	.537	1.000	.666	.488	.373
X4.5	.635	.634	.711	.666	1.000	.439	.623
X4.6	.485	.519	.449	.488	.439	1.000	.332
X4.7	.537	.461	.528	.373	.623	.332	1.000

<b>Inter-Item Covariance Matrix</b>							
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7
X4.1	.613	.405	.357	.358	.435	.383	.405
X4.2	.405	.573	.399	.433	.420	.396	.337
X4.3	.357	.399	.789	.373	.552	.402	.452
X4.4	.358	.433	.373	.612	.455	.385	.281
X4.5	.435	.420	.552	.455	.765	.387	.525
X4.6	.383	.396	.402	.385	.387	1.016	.323
X4.7	.405	.337	.452	.281	.525	.323	.930

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	23.40	16.922	.728	.569	.868
X4.2	23.44	16.871	.768	.663	.864
X4.3	23.54	16.364	.706	.557	.869
X4.4	23.42	17.038	.708	.621	.870
X4.5	23.30	15.910	.795	.694	.858
X4.6	23.79	16.655	.553	.335	.891
X4.7	23.46	16.647	.590	.448	.885

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.39	22.222	4.714	7

**Scale: Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	107	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.968	10

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.96	.857	107
Y2	3.94	.856	107
Y3	3.96	.812	107
Y4	3.93	.882	107
Y5	3.98	.835	107
Y6	4.01	.830	107
Y7	3.99	.874	107
Y8	3.96	.846	107
Y9	3.96	.857	107
Y10	3.97	.884	107

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Inter-Item Correlation Matrix</b>										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Y1	1.000	0.872	0.717	0.795	0.763	0.717	0.705	0.688	0.743	0.758
Y2	0.872	1.000	0.825	0.782	0.724	0.758	0.781	0.753	0.717	0.746
Y3	0.717	0.825	1.000	0.800	0.722	0.715	0.717	0.754	0.676	0.695
Y4	0.795	0.782	0.800	1.000	0.766	0.671	0.757	0.768	0.745	0.723
Y5	0.763	0.724	0.722	0.766	1.000	0.790	0.762	0.773	0.842	0.778
Y6	0.717	0.758	0.715	0.671	0.790	1.000	0.807	0.726	0.810	0.733
Y7	0.705	0.781	0.717	0.757	0.762	0.807	1.000	0.765	0.755	0.732
Y8	0.688	0.753	0.754	0.768	0.773	0.726	0.765	1.000	0.753	0.717
Y9	0.743	0.717	0.676	0.745	0.842	0.810	0.755	0.753	1.000	0.820
Y10	0.758	0.746	0.695	0.723	0.778	0.733	0.732	0.717	0.820	1.000

<b>Inter-Item Covariance Matrix</b>										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
Y1	0.734	0.639	0.499	0.601	0.546	0.510	0.528	0.499	0.546	0.574
Y2	0.639	0.733	0.573	0.591	0.518	0.538	0.584	0.545	0.526	0.564
Y3	0.499	0.573	0.659	0.573	0.490	0.481	0.509	0.517	0.470	0.499
Y4	0.601	0.591	0.573	0.779	0.565	0.491	0.584	0.573	0.564	0.564
Y5	0.546	0.518	0.490	0.565	0.698	0.547	0.556	0.546	0.603	0.575
Y6	0.510	0.538	0.481	0.491	0.547	0.689	0.585	0.510	0.576	0.538
Y7	0.528	0.584	0.509	0.584	0.556	0.585	0.764	0.566	0.566	0.566
Y8	0.499	0.545	0.517	0.573	0.546	0.510	0.566	0.716	0.546	0.537
Y9	0.546	0.526	0.470	0.564	0.603	0.576	0.566	0.546	0.734	0.622
Y10	0.574	0.564	0.499	0.564	0.575	0.538	0.566	0.537	0.622	0.782

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Item-Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	35.72	46.072	.850	.837	.965
Y2	35.74	45.799	.877	.870	.964
Y3	35.72	46.807	.830	.778	.966
Y4	35.75	45.700	.856	.798	.965
Y5	35.70	46.098	.872	.802	.964
Y6	35.67	46.449	.845	.783	.965
Y7	35.69	45.838	.852	.772	.965
Y8	35.72	46.298	.841	.733	.965
Y9	35.72	45.921	.864	.817	.964
Y10	35.71	45.830	.842	.742	.965

<b>Scale Statistics</b>			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.68	56.691	7.529	10

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

<b>Descriptive Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	39.68	7.529	107
Kualitas Layanan	97.21	15.976	107
Citra Merek	20.28	3.952	107
Kualitas Produk	59.81	10.757	107
Harga	27.39	4.714	107

<b>Correlations</b>						
		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Citra Merek	Kualitas Produk	Harga
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	0.890	0.879	0.893	0.883
	Kualitas Layanan	0.890	1.000	0.857	0.889	0.844
	Citra Merek	0.879	0.857	1.000	0.855	0.834
	Kualitas Produk	0.893	0.889	0.855	1.000	0.837
	Harga	0.883	0.844	0.834	0.837	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan		0.000	0.000	0.000	0.000
	Kualitas Layanan	0.000		0.000	0.000	0.000
	Citra Merek	0.000	0.000		0.000	0.000
	Kualitas Produk	0.000	0.000	0.000		0.000
	Harga	0.000	0.000	0.000	0.000	
N	Kepuasan Pelanggan	107	107	107	107	107
	Kualitas Layanan	107	107	107	107	107
	Citra Merek	107	107	107	107	107
	Kualitas Produk	107	107	107	107	107
	Harga	107	107	107	107	107

#### **Lampiran 4. Hasil Olah Data (lanjutan)**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Harga <sup>b</sup>	.	Enter

Model Summary <sup>b</sup>										
					Change Statistics					Durbin-Watson
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.940 <sup>a</sup>	0.883	0.879	2.620	0.883	193.290	4	102	0.000	2.165

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5308.825	4	1327.206	193.290	.000 <sup>b</sup>
	Residual	700.371	102	6.866		
	Total	6009.196	106			

#### Lampiran 4. Hasil Olah Data (lanjutan)

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

Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
							Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.748	1.613		- 1.704	0.091					
	Kualitas Layanan	0.102	0.040	0.217	2.573	0.012	0.890	0.247	0.087	0.161	6.214
	Citra Merek	0.422	0.143	0.221	2.953	0.004	0.879	0.281	0.100	0.203	4.915
	Kualitas Produk	0.186	0.058	0.265	3.208	0.002	0.893	0.303	0.108	0.167	5.977
	Harga	0.469	0.113	0.294	4.155	0.000	0.883	0.380	0.140	0.229	4.372

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions			
					Kualitas Layanan	Citra Merek	Kualitas Produk	Harga
1	1	4.964	1.000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	2	0.022	14.919	0.86	0.00	0.04	0.01	0.01
	3	0.005	30.792	0.09	0.01	0.81	0.03	0.45
	4	0.005	31.392	0.00	0.10	0.13	0.39	0.53
	5	0.003	40.225	0.05	0.88	0.01	0.57	0.02

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### Lampiran 4. Hasil Olah Data (lanjutan)

Residuals Statistics <sup>a</sup>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.98	50.90	39.68	7.077	107
Std. Predicted Value	-4.479	1.585	.000	1.000	107
Standard Error of Predicted Value	.261	1.365	.529	.203	107
Adjusted Predicted Value	7.44	50.94	39.67	7.095	107
Residual	-8.904	12.138	.000	2.570	107
Std. Residual	-3.398	4.632	.000	.981	107
Stud. Residual	-3.466	4.700	.002	1.014	107
Deleted Residual	-9.266	12.496	.011	2.750	107
Stud. Deleted Residual	-3.672	5.284	.005	1.052	107
Mahal. Distance	.062	27.760	3.963	4.322	107
Cook's Distance	.000	.381	.015	.044	107
Centered Leverage Value	.001	.262	.037	.041	107
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan					

Correlations						
		Kualitas Layanan	Citra Merek	Kualitas Produk	Harga	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.857**	.889**	.844**	.890**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	107	107	107	107	107
Citra Merek	Pearson Correlation	.857**	1	.855**	.834**	.879**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	107	107	107	107	107
Kualitas Produk	Pearson Correlation	.889**	.855**	1	.837**	.893**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	107	107	107	107	107
Harga	Pearson Correlation	.844**	.834**	.837**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	107	107	107	107	107
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.890**	.879**	.893**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	107	107	107	107	107

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

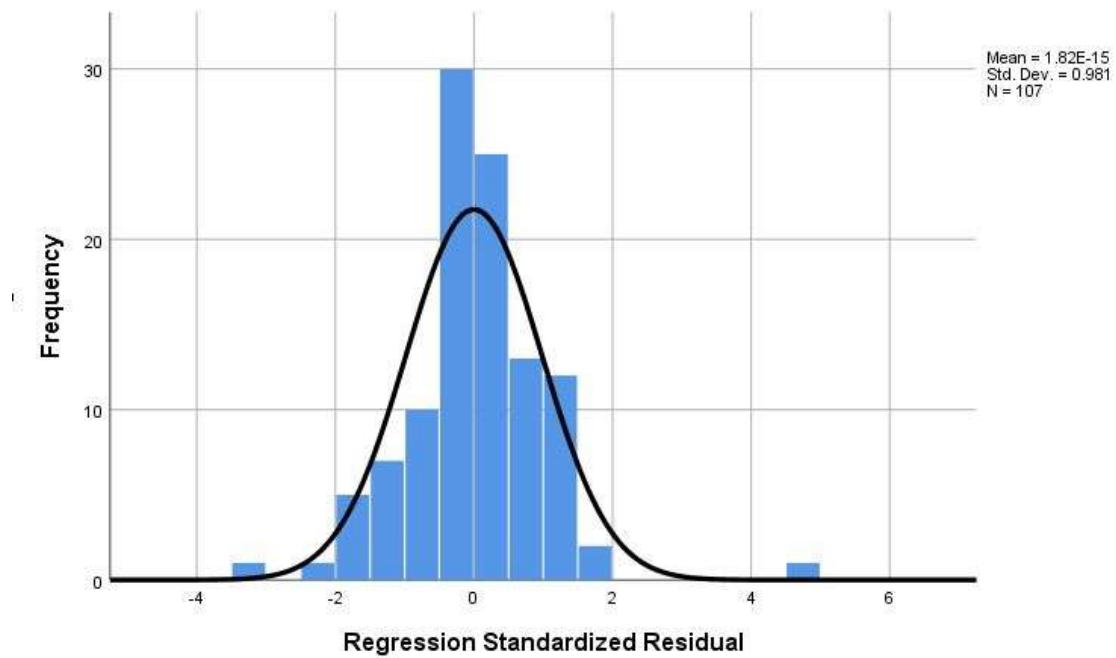
**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

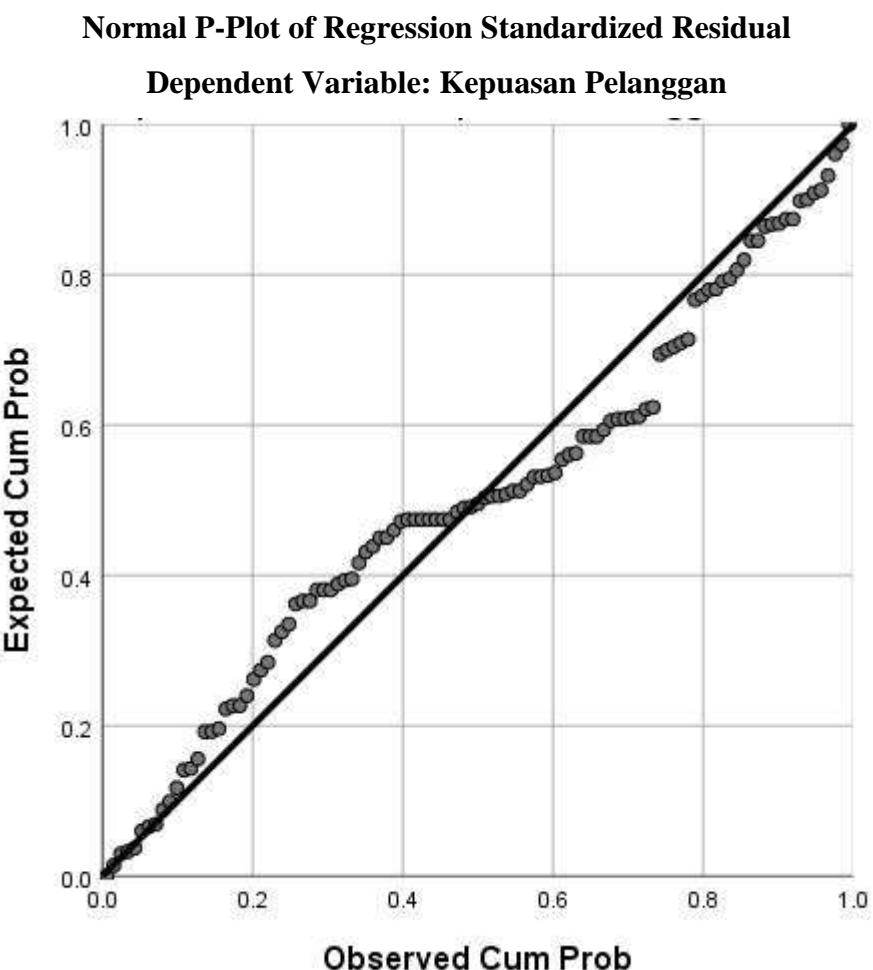
<b>Correlations</b>							
			Kualitas Layanan	Citra Merek	Kualitas Produk	Harga	Kepuasan Pelanggan
Spearman's rho	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	1.000	.758**	.840**	.712**	.819**
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
		N	107	107	107	107	107
	Citra Merek	Correlation Coefficient	.758**	1.000	.752**	.656**	.779**
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
		N	107	107	107	107	107
	Kualitas Produk	Correlation Coefficient	.840**	.752**	1.000	.715**	.830**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
		N	107	107	107	107	107
	Harga	Correlation Coefficient	.712**	.656**	.715**	1.000	.778**
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
		N	107	107	107	107	107
	Kepuasan Pelanggan	Correlation Coefficient	.819**	.779**	.830**	.778**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	107	107	107	107	107

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

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)**Charts**

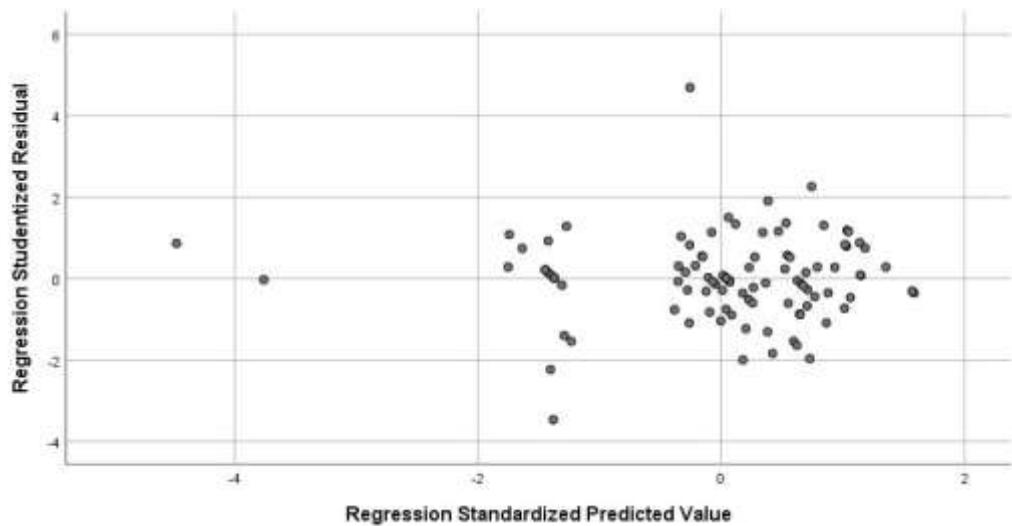
**Histogram**  
**Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan**



**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

**Lampiran 4.** Hasil Olah Data (lanjutan)

**Scatterplot**  
**Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan**



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**

### **Data Pribadi**

Nama : Bayu Yamanhadi  
NPM : 21197000322  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 September 1992  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jalan Kebon Sirih Barat XIV No. 51  
RT. 013/03 Kebon Sirih, Menteng,  
Jakarta Pusat, 10340  
Telepon : 081271930632  
Email : [bayu.yamanhadi@gmail.com](mailto:bayu.yamanhadi@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

SDN Gondangdia 01, Jakarta : Tahun 1998 – 2004  
SMPN 216, Jakarta : Tahun 2004 – 2007  
SMAN 68, Jakarta : Tahun 2007 – 2010  
Universitas Bakrie, Jakarta : 2010 – 2014  
STEI Indonesia Jakarta : 2019 – 2022