

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Responden

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Nama : Septiana Kusuma Ningrum

NIM : 14020217130080

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun). Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian.

Sebagai bukti ketersediaan Saudara menjadi responden dalam penelitian ini, saya mohon ketersediaan Saudara untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan yang telah dipersiapkan. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan partisipasi Saudara saya mengucapkan terimakasih.

**Hormat saya,**

**Septiana Kusuma Ningrum**

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### Kuesioner Penelitian

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun)”.**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian Saudara Septiana Kusuma Ningrum yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun)”.

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang saya berikan adalah yang sebenarnya dan akan dirahasiakan.

Responden,

( )

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Telkomsel di Wilayah Madiun)”.**

**I. Data Responden:**

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan :

Lama Menjadi Pengguna Telkomsel :

**Petunjuk Pengisian**

Berikan Pendapat anda mengenai pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda check list (√) di salah satu nilai dari skala 1 hingga skala 5.

Skala 1 (STS) = sangat tidak setuju, skala 2 (TS) = tidak setuju, skala 3 (N) = Netral, skala 4 (S) = Setuju, serta skala 5 (SS) = Sangat Setuju

## II. Pernyataan Terhadap Kualitas Produk (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kartu perdana Telkomsel memiliki kualitas yang baik					
2.	Informasi yang diberikan kartu perdana Telkomsel sesuai dengan kualitas produk					
3.	Kartu perdana Telkomsel memiliki masa pakai yang lama ketika digunakan					
4.	Kualitas produk yang tidak mudah terjadinya gangguan					

### III. Pernyataan Terhadap Brand Image (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Telkomsel merupakan provider terbaik di Indonesia					
2.	Kartu perdana Telkomsel mempunyai kualitas yang baik.					
3.	Merek kartu perdana Telkomsel yang mudah diingat.					
4.	Merek kartu perdana Telkomsel memiliki kesan positif					
5.	Merek kartu perdana Telkomsel mempunyai ciri khas di setiap produk					
6.	Saya tertarik menggunakan merek kartu perdana Telkomsel					

#### IV. Pernyataan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya akan terus menggunakan layanan Telkomsel					
2.	Saya akan tetap menggunakan layanan dari Telkomsel dan tidak akan memlih layanan yang lain meskipun menawarkan harga yang lebih murah.					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang terdekat saya untuk menggunakan Telkomsel					

**V. Pernyataan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan Telkomsel dibandingkan dengan para pesaing					
2.	Saya merasakan manfaat Telkomsel sesuai harapan dan keinginan					
3.	Saya senang dan puas menggunakan Telkomsel					
4.	Saya puas dan tetap ingin menggunakan layanan Telkomsel					
5.	Saya berminat untuk menggunakan jasa operator Telkomsel sebagai kartu telepon saya baik itu paket data maupun telepon					

### Lampiran 3. Identitas Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Lama Menjadi Pengguna Telkomsel
Zaroh Nuralifah	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Safira A Kaisa	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Ingrid Ambar Ayu	P	17	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Dita Fia Ulfatul Tri Widia	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Rodhiatul Adawiyah	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Sherly Surya	P	30	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Reny Yunita Larasati	P	26	Pelajar/Mahasiswa	S1	> 3thn
Marta Ardiana W	P	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Aghniya Mufidah	P	15	Pelajar/Mahasiswa	SD	1 - 3 thn
Catur Hari Kusumawati	P	53	Ibu Rumah Tangga	S1	> 3thn
Januar Imani Ramadhan	L	25	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Agus Supriyanto	L	57	Karyawan Swasta	SMA	> 3thn
Retno Wahyu Sri	P	58	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Elin	P	59	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Hasna Aprialita	P	27	Wiraswasta	S1	> 3thn
Yoeli Krestiyanti	P	36	PNS/BUMN	S1	1 - 3 thn
Ilham Rohmanudin F	L	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	< 1thn
Sri Wahyuningsih	P	59	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Yeti Kusrini	P	45	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Dwijo Irianto	L	57	Karyawan Swasta	SMA	> 3thn
Urip Tri Prasetyo	L	58	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Feriany H	P	46	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Susini	P	40	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Aji Suharwanto	L	46	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Alpha Destyawati	P	53	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Budi Joko Sunindyo	L	53	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Nazwa lintang	P	17	Ibu Rumah Tangga	SMA	1 - 3 thn
Mujiyati Hasanah	P	17	Ibu Rumah Tangga	SMA	1 - 3 thn

Linda Trisnawati	P	39	Wiraswasta	S1	> 3thn
Saravina Kusumawati	P	27	PNS/BUMN	S1	1 - 3 thn
Debby Eka Rahmawati	P	19	Karyawan Swasta	SMA	1 - 3 thn
Dovan	L	28	Wiraswasta	S1	> 3thn
Galuh Ayu Setia W	P	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	< 1thn
Dyah Ayu K	P	25	Karyawan Swasta	SMA	1 - 3 thn
Rahel Tamariska Sipangkar	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Rizki Hanif P	L	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Agus Prasetyo	L	57	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Hutami	P	55	Ibu Rumah Tangga	S1	> 3thn
Rifqa Hanifa Aliya	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Nurul	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Annisa Rindi Putri Utami	P	19	Pelajar/Mahasiswa	S1	> 3thn
Novia Felicia	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Regina Audrey Archita	P	19	Pelajar/Mahasiswa	S1	1 - 3 thn
Toni Hadi Putra	L	22	Karyawan Swasta	SMA	> 3thn
Adi	L	21	Wiraswasta	Tidak Sekolah	> 3thn
Ratih Nurfaizi	P	27	Pelajar/Mahasiswa	S1	> 3thn
Nimbar Sawitri	P	51	PNS/BUMN	S2	> 3thn
Salasatun Hasanah	P	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Vera Intan Sari	P	24	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Haidar S	L	53	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Bambang Karjono	L	52	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Poedji Lestari	P	56	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Meineny	P	55	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Widi Widayanti	P	41	PNS/BUMN	S2	> 3thn
Sigit S	L	56	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Nadya Selly	P	24	Wiraswasta	D3	> 3thn
Gustav Tita Laksamana	L	28	Karyawan Swasta	S1	1 - 3 thn
Angeline Fuan Basuki	P	17	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Alfaraby Gery G	L	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	< 1thn
Dhiyo Ardhyhan H	L	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	< 1thn
Mas Refky Ismail	L	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn

Neilathifa Febrike	P	17	Pelajar/Mahasiswa	SMA	< 1thn
M. Dikha	L	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	< 1thn
Maulana Sofia	L	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Attalya Micelle Pricilla	P	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Arraffi Putma Rakhmadi	L	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Fitri Santya	P	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Neilson Tristant	L	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn
Frannedi	L	45	Wiraswasta	S1	> 3thn
Yazmin Mufida Khairunnisa	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Alifia Azzahra	P	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Kyla Putriyanto	P	17	Pelajar/Mahasiswa	S1	> 3thn
M. Alief Ruji	L	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Putri Retnaningtyas	P	27	Karyawan Swasta	S1	1 - 3 thn
Arda Mahendra Putra	L	30	Karyawan Swasta	D3	> 3thn
Eko Retno S	P	66	Ibu Rumah Tangga	SMA	1 - 3 thn
Endang Kusdiyantini	P	64	PNS/BUMN	S3	> 3thn
Ratna Hapsari M	P	52	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Rini Astuti	P	53	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Juni Mardiasuti	P	57	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Dwi Rianasari	P	39	PNS/BUMN	S2	> 3thn
I Nyoman Binarai	L	57	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Soni Suharyadi	L	55	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Mei Eko P	L	40	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Indah Mulyani	P	39	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Kristiana W	P	56	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Iswatik Ningdyah	P	30	Pelajar/Mahasiswa	SMA	1 - 3 thn
Vori Ria	P	28	Ibu Rumah Tangga	S1	> 3thn
Ega Kusuma Rafflesia	P	22	Pelajar/Mahasiswa	D3	1 - 3 thn
Defa Auriyantono	L	30	Wiraswasta	S1	> 3thn
Arsinta Ayu Permatasari	P	21	Karyawan Swasta	S1	1 - 3 thn
Yessinta Trizna A	P	28	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Safitri Kartikowati	P	55	PNS/BUMN	S1	> 3thn
Salwa	P	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	> 3thn

Bagas	L	29	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Nia Prifaatul	P	28	Ibu Rumah Tangga	S1	> 3thn
Ratna Mayang Sari	P	31	Karyawan Swasta	D3	> 3thn
Ari Wibowo	L	45	Wiraswasta	S1	> 3thn
Miftakhul	P	28	Karyawan Swasta	S1	> 3thn
Untari Tri L	P	27	Ibu Rumah Tangga	SMA	1 - 3 thn

**Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner**

X1				TOTAL X1	X2						TOTAL X2	Y			TOTAL Y	Z					TOTAL Z
X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	X.2.6		Y.1	Y.2	Y.3		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	
3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	3	4	4	11	4	4	5	5	5	23
3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	4	21	3	4	4	11	4	4	5	5	4	22
3	3	3	4	13	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	11	4	4	5	5	5	23
5	4	5	5	19	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	13	5	5	4	5	4	23
3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	4	20	3	4	4	11	4	4	5	5	5	23
5	4	3	5	17	4	5	4	4	3	5	25	4	3	4	11	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	18	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	18	5	4	5	5	4	4	27	3	3	4	10	4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25	5	5	4	14	4	4	4	5	2	19
5	4	4	5	18	3	4	3	5	5	5	25	4	4	5	13	5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	14	2	2	5	5	3	3	20	4	3	2	9	2	2	2	3	4	13
4	4	3	4	15	4	4	4	4	5	4	25	3	3	3	9	4	4	4	4	3	19
4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	3	21	3	2	3	8	3	3	3	3	3	15

4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	4	26	5	3	4	12	4	3	4	4	4	19
1	2	3	4	10	2	2	2	2	3	3	14	2	2	3	7	2	2	3	3	2	12
4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	9	3	3	4	3	4	17
4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	4	26	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	18	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23
4	4	3	5	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	4	4	2	13	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	10	3	4	3	3	3	16
3	3	4	3	13	4	4	5	5	3	4	25	3	1	2	6	2	3	4	3	3	15
5	4	2	4	15	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23
4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	4	20	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	13	3	2	3	3	4	3	18	2	2	3	7	2	3	2	2	3	12
3	3	4	2	12	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	14	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	5	1	1	7	4	4	4	2	3	17
1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	4	1	1	1	1	1	5

4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	5	26	3	2	2	7	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	4	22	3	2	2	7	3	4	5	2	5	19
3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	4	3	2	12	3	3	4	3	4	3	20	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11
4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	4	20	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20
4	4	2	2	12	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	11	4	3	3	3	4	17
4	3	2	2	11	4	4	4	3	4	4	23	2	2	3	7	3	2	3	4	2	14
3	4	5	2	14	5	5	5	4	3	4	26	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	5	26	5	5	3	13	4	5	5	5	5	24
5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	5	28	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25
4	3	3	2	12	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	10	4	4	3	3	5	19
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	2	3	13	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24
5	4	2	4	15	5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	13	4	4	2	4	4	18
3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	3	20	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
5	1	3	2	11	3	3	5	3	3	3	20	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15

4	4	2	4	14	5	5	5	4	5	4	28	2	1	3	6	3	4	4	3	3	17
3	4	3	3	13	5	5	4	3	3	3	23	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18
4	4	3	3	14	4	3	4	5	4	3	23	4	4	3	11	3	4	5	4	3	19
2	3	4	3	12	4	4	4	4	3	3	22	5	4	4	13	4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	3	20	5	5	5	15	4	4	3	4	3	18
2	3	4	3	12	5	4	4	4	4	3	24	3	4	5	12	5	5	4	3	2	19
2	3	4	3	12	5	5	4	3	4	3	24	5	5	3	13	4	3	2	1	2	12
3	4	5	4	16	3	4	3	4	4	5	23	2	3	4	9	4	3	2	4	3	16
4	3	3	2	12	3	4	5	3	3	3	21	3	2	3	8	4	4	5	5	4	22
2	3	2	4	11	2	3	4	3	4	5	21	4	3	4	11	4	4	3	2	3	16
5	4	5	4	18	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	15	4	5	4	4	5	22
5	4	5	4	18	3	4	5	4	3	3	22	3	3	4	10	4	4	4	4	3	19
3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	3	20	3	2	2	7	3	3	3	3	3	15
4	3	4	2	13	5	4	5	5	5	5	29	5	3	5	13	5	5	4	5	5	24
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	11	4	3	4	3	4	18
4	4	1	3	12	3	4	4	3	4	3	21	2	2	3	7	3	4	3	3	3	16
4	4	5	3	16	4	4	5	4	3	5	25	5	3	3	11	5	4	5	4	5	23
3	3	3	3	12	3	4	4	3	4	3	21	5	4	3	12	4	3	4	4	3	18
5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20

5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	18	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	13	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	14	5	4	4	5	5	23
5	4	5	5	19	5	4	3	3	3	4	22	5	5	5	15	4	4	5	4	5	22
5	3	4	2	14	5	3	5	4	3	4	24	4	3	3	10	3	4	4	5	3	19
3	4	3	3	13	2	3	5	5	4	3	22	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10
4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	8	4	3	3	3	3	16
3	4	4	3	14	3	4	5	5	4	4	25	3	2	3	8	3	3	4	3	4	17
5	5	5	2	17	2	4	3	5	4	3	21	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22
4	4	5	3	16	3	3	5	2	3	3	19	3	2	4	9	4	3	3	4	4	18
5	4	5	4	18	4	3	5	5	5	5	27	5	3	3	11	3	4	4	4	4	19
5	5	4	3	17	5	4	5	4	3	3	24	4	3	4	11	3	5	4	3	2	17
3	3	4	4	14	3	4	4	5	4	3	23	3	4	3	10	5	5	4	4	2	20

4	4	5	5	18	3	4	5	5	5	4	26	5	3	5	13	4	4	4	4	3	19
3	5	5	5	18	3	4	3	4	4	3	21	4	4	4	12	5	4	4	5	4	22
4	3	4	3	14	5	4	3	4	4	3	23	4	3	4	11	4	5	5	4	5	23

## Lampiran 5. Uji Validitas

### Kualitas Produk

		Correlations				
		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	Kualitas Produk
X.1.1	Pearson Correlation	1	,622**	,410**	,476**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X.1.2	Pearson Correlation	,622**	1	,533**	,553**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X.1.3	Pearson Correlation	,410**	,533**	1	,451**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X.1.4	Pearson Correlation	,476**	,553**	,451**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kualitas Produk	Pearson Correlation	,787**	,838**	,760**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

*Brand Image***Correlations**

		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	X.2.6	Brand Image
X.2.1	Pearson Correlation	.a	.a	.a	.a	.a	.a	,642 <sup>a</sup>
	Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.
	N	0	0	0	0	0	0	0
X.2.2	Pearson Correlation	.a	1	,425**	,514**	,564**	,642**	,812**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100
X.2.3	Pearson Correlation	.a	,425**	1	,605**	,459**	,404**	,706**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100
X.2.4	Pearson Correlation	.a	,514**	,605**	1	,673**	,556**	,811**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100
X.2.5	Pearson Correlation	.a	,564**	,459**	,673**	1	,674**	,815**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100
X.2.6	Pearson Correlation	.a	,642**	,404**	,556**	,674**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100
Brand Image	Pearson Correlation	.a	,812**	,706**	,811**	,815**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	0	100	100	100	100	100	100

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

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

## Loyalitas Pelanggan

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Loyalitas Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	,676**	,576**	,852**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,676**	1	,737**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,576**	,737**	1	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,852**	,919**	,869**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

## Kepuasan Pelanggan

		Correlations					Kepuasan Pelanggan
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	
Z.1	Pearson Correlation	1	,750**	,634**	,680**	,601**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	,750**	1	,764**	,665**	,578**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	,634**	,764**	1	,737**	,654**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Z.4	Pearson Correlation	,680**	,665**	,737**	1	,622**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Z.5	Pearson Correlation	,601**	,578**	,654**	,622**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,849**	,868**	,884**	,869**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 6. Uji Reliabilitas

### Kualitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	5

### *Brand Image*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	6

### Loyalitas Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	4

### Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	6

## Lampiran 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

### 1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,606 <sup>a</sup>	,368	,361	2,14346

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

### 2. Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,668 <sup>a</sup>	,446	,441	2,00558

a. Predictors: (Constant), Brand Image

### 3. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 <sup>a</sup>	,522	,517	2,79045

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

### 4. Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 <sup>a</sup>	,550	,546	2,70730

a. Predictors: (Constant), Brand Image

### 5. Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 <sup>a</sup>	,541	,536	1,82684

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

### 6. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,749 <sup>a</sup>	,561	,547	1,80509

a. Predictors: (Constant), X1Z, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk

## 7. Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,762 <sup>a</sup>	,581	,567	1,76379

a. Predictors: (Constant), X2Z, Brand Image, Kepuasan Pelanggan

## 8) Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,454	1,98191

a. Predictors: (Constant), Brand Image, Kualitas Produk

## Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

### 1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,902	1,120		2,591	,011
	Kualitas Produk	,545	,072	,606	7,548	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 2. Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,867	1,180		,735	,464
	Brand Image	,434	,049	,668	8,889	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 3. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,741	1,458		3,251	,002
	Kualitas Produk	,972	,094	,723	10,347	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 4. Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,371	1,592		1,489	,140
	Brand Image	,722	,066	,742	10,948	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 5. Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,601	,912		1,755	,082
	Kepuasan Pelanggan	,491	,046	,735	10,740	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

#### 1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,327	2,716		1,593	,114
	Kualitas Produk	-,114	,209	-,127	-,545	,587
	Kepuasan Pelanggan	,230	,153	,344	1,506	,135
	X1Z	,013	,010	,529	1,342	,183

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## 2. Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,086	2,736		1,128	,262
	Brand Image	,036	,133	,055	,267	,790
	Kepuasan Pelanggan	,182	,158	,272	1,152	,252
	X2Z	,008	,006	,454	1,212	,228

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## 3. Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,522	1,181		,442	,659
	Kualitas Produk	,201	,106	,224	1,904	,060
	Brand Image	,320	,076	,494	4,198	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Lampiran 10. Hasil Uji t

### 1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2,902	1,120		2,591	,011
	Kualitas Produk	,545	,072	,606	7,548	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## 2. Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan

		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,867	1,180		,735	,464
	Brand Image	,434	,049	,668	8,889	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## 4. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4,741	1,458		3,251	,002
	Kualitas Produk	,972	,094	,723	10,347	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## 5. Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan

		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2,371	1,592		1,489	,140
	Brand Image	,722	,066	,742	10,948	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## 6. Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			

1	(Constant)	1,601	,912		1,755	,082
	Kepuasan Pelanggan	,491	,046	,735	10,740	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Lampiran 11. Hasil Uji F

### 1. Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	330,985	2	165,493	42,132	,000 <sup>b</sup>
	Residual	381,015	97	3,928		
	Total	712,000	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Brand Image, Kualitas Produk

## Lampiran 12. Hasil Uji Sobel

### 1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,327	2,716		1,593	,114
	Kualitas Produk	-,114	,209	-,127	-,545	,587
	Kepuasan Pelanggan	,230	,153	,344	1,506	,135
	X1Z	,013	,010	,529	1,342	,183

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 2. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,086	2,736		1,128	,262
	Brand Image	,036	,133	,055	,267	,790
	Kepuasan Pelanggan	,182	,158	,272	1,152	,252
	X2Z	,008	,006	,454	1,212	,228

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan