

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

SURAT KETERANGAN

Nomor: 001/06/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ardiyani selaku *supervisor* Maybelline paragon store menerangkan bahwa:

Nama : Gegahertzy Rindo Olivia
NIM : 14020216130081
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik /
Administrasi Bisnis
Asal Universitas : Universitas Diponegoro Semarang

Yang tersebut di atas benar-benar telah melakukan penelitian guna menyusun tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variable Intervening (Studi Pada Konsumen Maybelline di Semarang)”**

Demikian surat pernyataan ini disampaikan, agar bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 10 September 2020



Ardiyani

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Pendidikan Terakhir : 1. SMA 3. S2 / S3
2. D3 / S1 4. Lainnya... (Sebutkan)
3. Usia : Tahun
4. Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa 4. TNI / POLRI
2. PNS 5. Ibu Rumah Tangga
3. Karyawan Swasta 6. Lainnya... (Sebutkan)
5. Domisili :
6. Kapan terakhir Anda membeli produk Maybelline di Semarang?
Jawab :
7. Frekuensi pembelian produk Maybelline dalam waktu satu bulan?
Jawab :
8. Rata-rata pengeluaran per bulan :
 1. < = Rp 500.000,00
 2. > Rp 500.000,00 – 1.000.000,00
 3. > Rp 1.000.000,00 –Rp. 2.000.000,00
 4. > Rp.2.000.000,00 –Rp.2.500.000,00
 5. >Rp.2.500.000,00

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah sebaik-baiknya setiap pertanyaan dan setiap alternatif jawaban yang diberikan
2. Pilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Anda dan berikan tanda centang (v)

3. Jika terjadi salah pengisian, berilah tanda (O) pada jawaban yang salah tersebut

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Produk

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk Maybelline sangat mudah diaplikasikan dikulit.					
2.	Spesifikasi yang dimiliki produk Maybelline sesuai dengan keterangan pada kemasan.					
3.	Produk Maybelline terbuat dari bahan-bahan yang aman.					
4.	Produk Maybelline mempunyai tampilan yang menarik.					
5.	Manfaat dari komposisi produk Maybelline sesuai dengan kebutuhan saudara.					

Promosi

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Promosi yang disampaikan mampu memberikan saudara keyakinan terhadap kualitas produk Maybelline.					
2.	Promosi produk Maybelline mampu tersebar luas sehingga saudara dengan mudah mengetahui tentang produk Maybelline.					
3.	Informasi dari penjelasan yang diberikan menarik, jelas dan sesuai, sehingga saudara berminat menggunakannya.					
4.	Brosur mengenai informasi produk Maybelline yang ditawarkan mudah didapat					
5.	Pemberian <i>souvenir</i> pada masa promosi produk akan menarik perhatian saudara untuk membeli					

	produk Maybelline.					
6.	Maybelline store sering memberikan reward kepada konsumen					
7.	Pemberian informasi produk Maybelline yang dijelaskan oleh pegawai jelas dan sama dengan kemasan.					

Kepuasan Pelanggan

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saudara merasa puas setelah menggunakan produk Maybelline.					
2.	Saudara merasa puas dengan hasil yang saudara harapkan setelah memakai produk Maybelline.					
3.	Saudara merasa puas dengan harga yang ditawarkan untuk produk Maybelline.					
4.	Sampai saat ini saudara belum pernah komplain karena produk Maybelline mengecewakan.					
5.	Saudara merasa puas dengan kualitas produk Maybelline.					

Loyalitas Pelanggan

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saudara merasa bangga menggunakan produk Maybelline.					
2.	Saudara berani membayar lebih untuk mendapatkan produk Maybelline.					
3.	Saudara akan melakukan pembelian ulang produk Maybelline.					
4.	Saudara selalu mengikuti informasi tentang inovasi produk Maybelline.					
5.	Saudara hanya akan membeli produk Maybelline meskipun produk lain menawarkan produk yang sama.					
6.	Saudara akan memberikan informasi positif tentang Maybelline kepada keluarga dan teman saudara.					
7.	Saudara akan merekomendasikan produk Maybelline kepada orang lain.					

Lampiran 3 Tabel Induk

kualitas produk						Promosi								Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan							
x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Total	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	Total	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	4	4	29
4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	5	5	4	31	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	4	5	4	32
4	3	4	3	4	18	4	2	3	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	24	3	4	4	5	5	4	4	29
4	5	4	5	5	23	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	26
5	4	5	4	5	23	3	2	4	4	4	5	4	26	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	5	5	33
4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	5	5	5	32	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	5	4	32
4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	4	3	3	18	3	4	3	4	4	4	4	26
5	4	4	4	4	21	3	2	3	4	4	5	5	26	4	3	5	4	4	20	4	5	5	4	3	5	5	31
3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	4	3	25
4	4	4	3	3	18	2	2	3	2	3	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	4	4	24
3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	5	4	28	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	5	3	27
5	3	3	3	3	17	4	2	3	4	4	4	3	24	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	4	4	5	26
3	2	4	3	4	16	2	3	3	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	4	4	3	29
3	4	4	3	4	18	4	2	4	4	3	4	4	25	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	4	3	26
3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	3	5	5	26	4	5	3	3	4	19	3	5	5	3	5	5	3	29
4	3	4	3	4	18	4	2	4	4	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	2	4	4	5	4	5	4	28
3	4	5	4	4	20	4	3	4	5	4	5	4	29	4	5	4	4	5	22	3	4	4	5	5	5	3	29
4	3	4	4	4	19	4	2	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	4	4	28
5	4	5	3	4	21	3	3	3	3	3	2	3	20	4	4	4	3	3	18	4	3	3	4	4	2	5	25
3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	4	5	4	27	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	5	3	26
2	4	4	2	2	14	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	2	26
4	3	4	4	4	19	4	2	3	4	3	4	4	24	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	3	4	4	26
4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	27
4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	5	5	23	4	2	4	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	4	4	31
4	4	5	4	4	21	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28

4	3	4	3	3	17	3	2	2	4	4	5	4	24	4	4	5	4	3	20	5	4	5	5	4	5	4	32
4	4	4	4	4	20	2	2	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28
3	2	2	3	4	14	4	2	3	4	2	3	3	21	3	4	3	2	3	15	2	4	2	2	4	3	3	20
4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	3	3	4	17	4	2	3	2	4	4	4	23	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	4	4	25
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	3	5	4	5	4	4	3	28
2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	4	3	2	20	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	2	3	2	19
3	4	4	3	4	18	4	2	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	4	4	3	24
5	4	4	4	4	21	3	2	3	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	5	30
2	4	4	3	3	16	4	2	4	4	4	4	4	26	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	4	2	24
5	4	5	5	4	23	4	3	5	4	5	5	4	30	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	5	5	5	33
3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	3	26
4	4	4	4	3	19	3	2	4	4	4	5	4	26	5	3	4	3	3	18	3	3	4	4	3	5	4	26
4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	3	5	4	5	5	5	4	31
4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	4	4	27
5	5	4	5	4	23	4	5	3	4	5	5	4	30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	5	5	33
5	5	5	5	3	23	5	5	4	4	5	4	4	31	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	4	5	33
5	4	5	4	5	23	4	3	4	3	4	4	5	27	2	5	5	5	5	22	4	4	4	5	5	4	5	31
3	4	4	5	4	20	5	4	5	5	5	5	5	34	4	5	3	3	4	19	4	4	5	5	5	5	3	31
5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	4	5	5	32	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	5	5	34
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	27
5	5	5	3	4	22	4	4	5	5	4	5	2	29	4	5	5	5	4	23	4	3	4	5	5	5	5	31
5	3	4	2	4	18	4	4	2	5	3	4	3	25	5	4	4	3	3	19	3	4	4	5	4	4	5	29
5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	4	4	5	30
5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	5	5	32
5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	5	28	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	4	29
5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	4	5	5	32	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	5	5	5	33
5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	5	4	5	32	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	4	4	5	32
4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	5	4	30	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	4	30
4	2	4	3	3	16	2	2	3	5	4	5	4	25	3	3	4	4	4	18	2	2	5	4	3	5	4	25
5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	5	4	5	31
3	3	4	4	4	18	4	3	5	5	4	4	4	29	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	3	4	3	27
4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	4	4	4	25	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	4	4	26
2	3	4	4	4	17	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	4	4	2	28
5	4	4	4	4	21	3	2	3	4	4	5	5	26	4	3	5	4	4	20	4	5	5	4	3	5	5	31
4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
2	2	3	2	2	11	3	4	2	2	4	3	2	20	3	2	3	2	2	12	3	3	3	3	2	3	2	19
5	4	4	4	4	21	3	2	3	4	4	5	5	26	4	3	5	4	4	20	4	5	5	4	3	5	5	31
4	4	2	4	3	17	2	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	2	4	3	4	4	4	25	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	4	3	30
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	4	30
4	4	4	4	4	20	4	3	5	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	4	4	29
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	27
3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	5	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	3	28
5	5	4	5	4	23	5	4	4	3	5	5	5	31	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	5	5	33
4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	5	4	29	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	5	4	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	5	32

5	5	4	5	4	23	5	4	4	3	5	5	5	31	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	5	5	33
4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	5	4	29	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	5	4	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	5	32
4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	5	5	27	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	4	31
4	4	4	4	4	20	5	3	4	3	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	4	31
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	4	3	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	5	4	31
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	5	4	5	31
5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	4	4	31	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	5	4	5	31
3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	4	3	25
3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	4	3	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	3	4	4	26
4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	3	4	25
3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	3	3	24	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	3	3	24
4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	3	4	4	27
4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	3	4	4	27

Lampiran 4 Uji Validitas

a. Kualitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	15.5200	4.070	.551	.747
X1.2	15.6200	4.501	.633	.708
X1.3	15.3800	5.248	.525	.749
X1.4	15.5400	4.675	.573	.729
X1.5	15.5000	4.838	.519	.747

b. Promosi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	23.1000	8.778	.493	.761
X2.2	23.7000	7.364	.546	.759
X2.3	23.0600	8.400	.616	.738
X2.4	22.9600	9.433	.354	.785
X2.5	22.8600	8.021	.745	.714
X2.6	22.6000	9.212	.489	.763
X2.7	22.8200	9.099	.408	.777

c. Loyalitas Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.8800	4.046	.443	.771
Y2	15.9100	3.598	.559	.735
Y3	15.8900	3.998	.434	.775
Y4	16.0100	3.141	.730	.670
Y5	15.9500	3.644	.606	.720

d. Kepuasan Pelanggan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	24.4500	7.260	.380	.731
Z2	24.1400	7.213	.485	.708
Z3	24.2100	6.814	.523	.698
Z4	24.1300	7.286	.472	.711
Z5	24.2700	6.987	.499	.704
Z6	24.0200	7.252	.497	.707
Z7	24.4000	6.465	.413	.734

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

a. Kualitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

b. Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	7

c. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

e. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	7

Lampiran 6 Uji Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi

a. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.598	1.942
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X1				

b. Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.541	2.075
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2				

c. Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.713	1.639
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1				

d. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.477	.471	1.69972
a. Predictors: (Constant), TOTA_Loyalitas				

e. Promosi Terhadap Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.466	1.70790

a. Predictors: (Constant), TOTAL_Promosi

f. Kepuasan Terhadap Loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.606	1.468

a. Predictors: (Constant), TOTAL_Z

Lampiran 7 Uji Regresi Sederhana

a. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.056	1.425		7.757	.000
	TOTAL_X1	.888	.073	.776	12.170	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

b. Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.262	1.580		7.128	.000
	TOTAL_X2	.634	.058	.738	10.839	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

c. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.225	1.247		6.593	.000
	TOTAL_X 1	.603	.064	.690	9.448	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Kepuasan Pelanggan

d. Promosi Terhadap Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.845	1.300		6.034	.000
	TOTAL_X 2	.450	.048	.687	9.352	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Promosi

e. Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.064	1.368		2.239	.027
	TOTAL_ Z	.596	.048	.781	12.377	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 8 Uji Regresi Berganda

a. Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.889	1.370		5.030	.000
	TOTAL_X1	.595	.077	.520	7.751	.000
	TOTAL_X2	.367	.058	.427	6.366	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

b. Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.024	1.343		2.251	.027
	TOTAL_X1	.186	.086	.212	2.164	.033
	TOTAL_Z	.470	.075	.616	6.277	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

c. Promosi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.668	1.336		1.998	.049
	TOTAL_X	.159	.060	.242	2.667	.009
2	TOTAL_Z	.460	.069	.602	6.634	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 9 Uji F

Kualitas Produk dan Promodi Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	667.546	2	333.773	124.191	.000 ^b
	Residual	260.694	97	2.688		
	Total	928.240	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Lampiran 10 Tabel r

Df	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df	Tabel r one tail	Tabel r two tails
1	0.9877	0.9969	61	0.2091	0.2480
2	0.9000	0.9500	62	0.2075	0.2461
3	0.8054	0.8783	63	0.2058	0.2441
4	0.7293	0.8114	64	0.2042	0.2423
5	0.6694	0.7545	65	0.2027	0.2404

6	0.6215	0.7067	66	0.2012	0.2387
7	0.5822	0.6664	67	0.1997	0.2369
8	0.5494	0.6319	68	0.1982	0.2352
9	0.5214	0.6021	69	0.1968	0.2335
10	0.4973	0.5760	70	0.1954	0.2319
11	0.4762	0.5529	71	0.1940	0.2303
12	0.4575	0.5324	72	0.1927	0.2287
13	0.4409	0.5140	73	0.1914	0.2272
14	0.4259	0.4973	74	0.1901	0.2257
15	0.4124	0.4821	75	0.1888	0.2242
16	0.4000	0.4683	76	0.1876	0.2227
17	0.3887	0.4555	77	0.1864	0.2213
18	0.3783	0.4438	78	0.1852	0.2199
19	0.3687	0.4329	79	0.1841	0.2185
20	0.3598	0.4227	80	0.1829	0.2172
21	0.3515	0.4132	81	0.1818	0.2159
22	0.3438	0.4044	82	0.1807	0.2146

Df	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df	Tabel r one tail	Tabel r two tails
23	0.3365	0.3961	83	0.1796	0.2133
24	0.3297	0.3882	84	0.1786	0.2120
25	0.3233	0.3809	85	0.1775	0.2108
26	0.3172	0.3739	86	0.1765	0.2096

27	0.3115	0.3673	87	0.1755	0.2084
28	0.3061	0.3610	88	0.1745	0.2072
29	0.3009	0.3550	89	0.1735	0.2061
30	0.2960	0.3494	90	0.1726	0.2050
31	0.2913	0.3440	91	0.1716	0.2039
32	0.2869	0.3388	92	0.1707	0.2028
33	0.2826	0.3338	93	0.1698	0.2017
34	0.2785	0.3291	94	0.1689	0.2006
35	0.2746	0.3246	95	0.1680	0.1996
36	0.2709	0.3202	96	0.1671	0.1986
37	0.2673	0.3160	97	0.1663	0.1975
38	0.2638	0.3120	98	0.1654	0.1966
39	0.2605	0.3081	99	0.1646	0.1956
40	0.2573	0.3044	100	0.1638	0.1946
41	0.2542	0.3008	101	0,1630	0,1937
42	0.2512	0.2973	102	0,1622	0,1927
43	0.2483	0.2940	103	0,1614	0,1918
44	0.2455	0.2907	104	0,1606	0,1909
45	0.2429	0.2876	105	0,1599	0,1900
46	0.2403	0.2845	106	0,1591	0,1891

Df	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df	Tabel r one tail	Tabel r two tails
47	0.2377	0.2816	107	0,1584	0,1882
48	0.2353	0.2787	108	0,1576	0,1874
49	0.2329	0.2759	109	0,1569	0,1865
50	0.2306	0.2732	110	0,1562	0,1857
51	0.2284	0.27	111	0,1555	0,1848
52	0.2262	0.2681	112	0,1548	0,1840
53	0.2241	0.2656	113	0,1541	0,1832
54	0.2221	0.2632	114	0,1535	0,1824
55	0.2201	0.2609	115	0,1528	0,1816
56	0.2181	0.2586	116	0,1522	0,1809
57	0.2162	0.2564	117	0,1515	0,1801
58	0.2144	0.2542	118	0,1509	0,1793
59	0.2126	0.2521	119	0,1502	0,1786
60	0.2108	0.2500	120	0,1496	0,1779

Lampiran 11 Tabel t dan Tabel F

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
1	6.3188	12.7062	61	1.6702	1.9996
2	2.9200	4.3027	62	1.6698	1.9990
3	2.3534	3.1824	63	1.6694	1.9983
4	2.1318	2.7764	64	1.6690	1.9977
5	2.0150	2.5706	65	1.6686	1.9971
6	1.9432	2.4469	66	1.6683	1.9966
7	1.8946	2.3646	67	1.6679	1.9960
8	1.8595	2.3060	68	1.6676	1.9955
9	1.8331	2.2622	69	1.6672	1.9949
10	1.8125	2.2281	70	1.6669	1.9944
11	1.7959	2.2010	71	1.6666	1.9939
12	1.7823	2.1788	72	1.6663	1.9935
13	1.7709	2.1604	73	1.6660	1.9930
14	1.7613	2.1448	74	1.6657	1.9925
15	1.7531	2.1314	75	1.6654	1.9921
16	1.7459	2.1199	76	1.6652	1.9917
17	1.7396	2.1098	77	1.6649	1.9913
18	1.7341	2.1009	78	1.6646	1.9908
19	1.7291	2.0930	79	1.6644	1.9905
20	1.7247	2.0860	80	1.6641	1.9901
21	1.7207	2.0796	81	1.6639	1.9897
22	1.7171	2.0739	82	1.6636	1.9893

23	1.7139	2.0687	83	1.6634	1.9890
-----------	--------	--------	-----------	--------	--------

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
24	1.7109	2.0639	84	1.6632	1.9886
25	1.7081	2.0595	85	1.6630	1.9883
26	1.7056	2.0555	86	1.6628	1.9879
27	1.7033	2.0518	87	1.6626	1.9876
28	1.7011	2.0484	88	1.6624	1.9873
29	1.6991	2.0452	89	1.6622	1.9870
30	1.6973	2.0423	90	1.6620	1.9867
31	1.6955	2.0395	91	1.6618	1.9864
32	1.6939	2.0369	92	1.6616	1.9861
33	1.6924	2.0345	93	1.6614	1.9858
34	1.6909	2.0322	94	1.6612	1.9855
35	1.6896	2.0301	95	1.6611	1.9853
36	1.6883	2.0281	96	1.6609	1.9850
37	1.6871	2.0262	97	1.6607	1.9847
38	1.6860	2.0244	98	1.6606	1.9845
39	1.6849	2.0227	99	1.6604	1.9842
40	1.6839	2.0211	100	1.6602	1.9840
41	1.6829	2.0195	101	1.6601	1.9837
42	1.6820	2.0181	102	1.6599	1.9835
43	1.6811	2.0167	103	1.6598	1.9833

44	1.6802	2.0154	104	1.6596	1.9830
45	1.6794	2.0141	105	1.6595	1.9828
46	1.6787	2.0129	106	1.6594	1.9826
47	1.6779	2.0117	107	1.6592	1.9824

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
48	1.6772	2.0106	108	1.6591	1.9822
49	1.6766	2.0096	109	1.6590	1.9820
50	1.6759	2.0086	110	1.6588	1.9818
51	1.6753	2.0076	111	1.6587	1.9816
52	1.6747	2.0066	112	1.6586	1.9814
53	1.6741	2.0057	113	1.6585	1.9812
54	1.6736	2.0049	114	1.6583	1.9810
55	1.6730	2.0040	115	1.6582	1.9808
56	1.6725	2.0032	116	1.6581	1.9806
57	1.6720	2.0025	117	1.6580	1.9804
58	1.6716	2.0017	118	1.6579	1.9803
59	1.6711	2.0010	119	1.6578	1.9801
60	1.6706	2.0003	120	1.6577	1.9799

Tabel F

df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	<u>2.70</u>	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93