

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Persepsi Kualitas minyak kayu putih Cap Lang

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jawaban responden pada persepsi kualitas minyak kayu putih Cap Lang menunjukkan rata-rata *performance* (kinerja) sebesar 3,95 artinya produk minyak kayu putih Cap Lang bagi konsumen dalam kategori baik atau belum mendekati lebih baik dilihat dari *skala likert*. Dari penilaian responden untuk tingkat *importance* (kepentingan) sebesar 4,34 artinya persepsi responden umumnya memberikan penilaian sangat baik. Jika dilihat dari sebaran variabel kualitas produk atau jawaban responden tentang kualitas produk ini dilihat dari gambar *cartesius* pada kuadran pertama yaitu tampak terkesan berkualitas tinggi dan penampilan kemasan lebih baik dari produk pesaing. Pada jawaban sangat puas pada bantu mengobati masuk angin, aroma *theraphinya* dapat membuat tubuh nyaman, memiliki berbagai variasi kemasan, kualitas (aroma dan hangatnya lebih tahan lama) dari minyak kayu putih Cap Lang sesuai dengan mutu, produk tersedia dimana-mana.

2. Loyalitas Merek minyak kayu putih Cap Lang

Loyalitas merek adalah suatu ukuran ketertarikan seseorang pelanggan kepada sebuah merek. Peran loyalitas merek dalam membangun ekuitas merek tergantung pada ketertarikan pelanggan kepada sebuah merek, yaitu sejauh mana tingkat loyalitas merek konsumen terhadap suatu merek produk. Konsumen yang sangat loyal kepada suatu merek tidak akan dengan mudah memindahkan pembelinya ke merek lain, apaun yang terjadi dengan merek tersebut. dan pada akhirnya konsumen yang loyal biasanya menyarankan dan mempromosikan merek produk yang dibelinya kepada orang lain. Bila banyak konsumen dari suatu merek masuk dalam kategori ini berarti merek tersebut memiliki ekuitas merek yang kuat dari data hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas merek untuk tingkat *Switcher* (49%), *Habitual buyer* (79%), *Satisfied buyer* (58%), *Liking the brand* (58%), *Committed buyer* (49%). Dengan demikian loyalitas terhadap merek minyak kayu putih Cap Lang masih rendah hal tersebut dapat dilihat dari *Switcher* dan *Committed buyer* yang perolehan persentasenya sama-sama kecil, sehingga ekuitas merek mereknyamasih lemah. Hal ini karena persepsi kualitas secara keseluruhan masih kurang baik dan perusahaan belum menerapkan program *Relationship marketing*.

Berdasarkan hasil perhitungan segitiga piramida loyalitas merek minyak kayu putih Cap Lang belum mencapai tingkat *committed buyer* sehingga loyalitas mereknya masih rendah. Untuk itu perusahaan perlu

memperbaiki dan meningkatkan kualitas produknya secara keseluruhan agar konsumen semakin percaya mau menyarankan dan mempromosikan ke orang lain untuk membeli merek produk yang sama. Selain itu perusahaan perlu menerapkan program *relationship* yaitu dengan menjaga hubungan dan kedekatan yang saling menguntungkan dengan memberikan pelayanan ekstra atau gratis atau semacam hadiah kepada konsumen untuk meningkatkan loyalitasnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka penulis akan menyampaikan beberapa saran yang mungkin akan bermanfaat bagi produk minyak kayu putih Cap Lang yakni:

1. Bagi PT Eagle Indo Pharma yaitu perusahaan yang memproduksi produk minyak kayu putih Cap Lang ini harus lebih memperhatikan dan meningkatkan persepsi konsumen terhadap kualitas produknya secara keseluruhan terutama pada persepsi kualitas yang masih rendah dimata konsumennya.
2. Loyalitas konsumen harus lebih ditingkatkan kembali terutama pada kualitas produk minyak kayu putih Cap Lang yang tingkatannya masih rendah atau lemah dimata konsumen harus segera diperbaiki agar konsumen semakin percaya dan setia kepada produk tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.
- Ambadar. 2007, Mengelola Merek. Yayasan Bina Karsa Mandiri. Jakarta.
- Amir, Taufiq. 2005. Brand Management (Suatu Pengantar). Harvarindo. Jakarta.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak 2001. Strategi Menaklukkan Pasar (melalui riset ekuitas dan perilaku merek). PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak 2004. Brand Equity Ten (Strategi Memimpin Pasar). PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ferrinadewi, Erra dan Darmawan, didit, 2004. Perilaku Konsumen (Analisis Model Keputusan). Yogyakarta.
- Keller, Kevin, Lane. 2003. Brand Equity Ten. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Korroh, J. J. Nico. 2008. Kamus Marketing (1500 istilah marketing). Talenta Mulia Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip, Gary, Amstrong 2002. Manajemen Pemasaran (Perpektif Asia). Yogyakarta.

Kotler, Philip, 2005. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT. Indeks. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2004. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. PT. Gramedia. Jakarta.

McDaniel, Lamb, Hair. 2001. Pemasaran. PT. Salemba Emban Patria. Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2002. The Power of Brand (Tehnik mengelola brand equity dan strategi pengembangan merek). PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Riduan. 2010. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta. Bandung.

Sadat, M, Andi. 2009. Brand Belief (Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan). Salemba Empat. Jakarta.

Setiadi, J. Nugroho. 2003. Perilaku Konsumen (konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran). Kencana. Jakarta.

Simamora, Bilson. 2002. Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Bandung.

Susanto, dan Wijanarko. 2004. Power Branding. PT. Mizan Pustaka. Bandung.

Suyanto, M. 2007. Marketing Strategy (top brand index). Yogyakarta.

Sumarwan, Ujang, dkk. 2009. Pemasaran Strategik. Inti Prima Promosindo
Jakarta.

Tika, Pambudu, Moh. 2006. Metodologi Riset Bisnis. PT Bumi Aksara.
Jakarta.

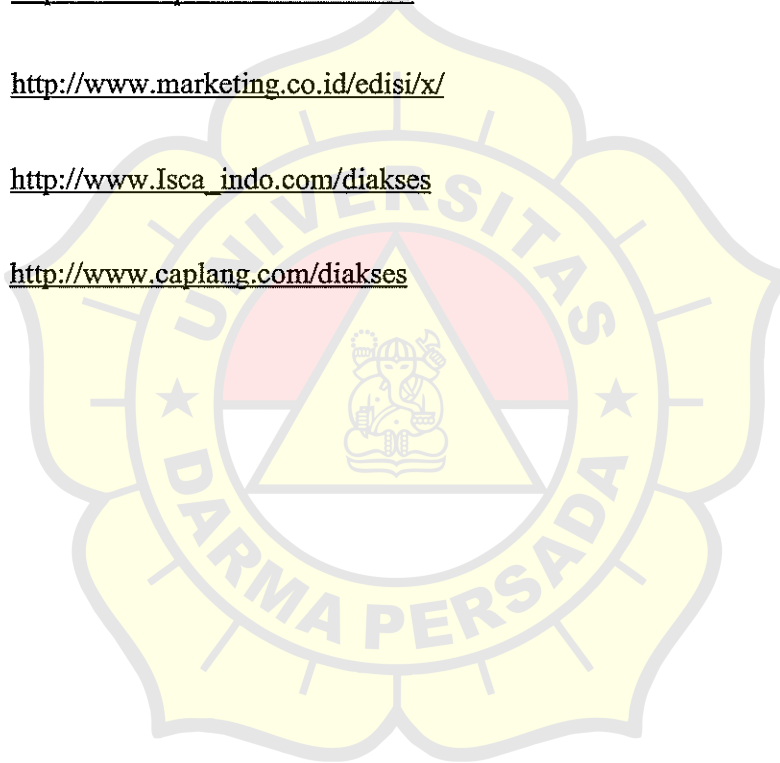
Tunggal, Wijaya. 2005. Brand Management (suatu pengantar).
Harvarindo. Jakarta.

<http://www.liputan6.com/diakses>

<http://www.marketing.co.id/edisi/x/>

http://www.Isca_indo.com/diakses

<http://www.capleng.com/diakses>



SEKERTARIAT RT 011 RW 014

Kp. Pulojahe RT. 011 Rw. 014 Kel. Jatinegara Kec. Cakung, Jakarta Timur

SURAT PENGANTAR

Nomer: 147/SP.011/014/JTN/VIII/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini, pengurus RT. 011 RW. 014 Kelurahan Jatinegara, Kecamatan Cakung, Jakarta Timur dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AYU PRIHATINI HANDAYANI

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tgl. Lahir : Jakarta, 03 April 1991

Agama : Islam

Pekerjaan : Mahasiswa

No. KTP/KK : 3175064304910002

Pendidikan :

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp. Pulojahe RT. 011 RW. 014

Kelurahan Jatinegara, Kecamatan Cakung

Jakarta timur

Maksud Keperluan : benar yang bersangkutan telah melakukan riset diwilayah Kp. Pulojahe RW. 014 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Jakarta Timur selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 10 Januari 2014 sampai dengan tanggal 3 April 2014

Demikian surat keterangan ini dibuat guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.

Nomer : 791

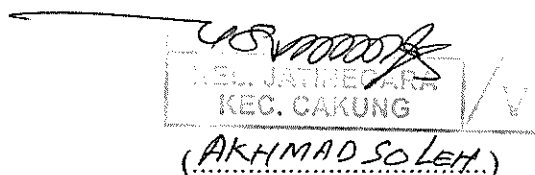
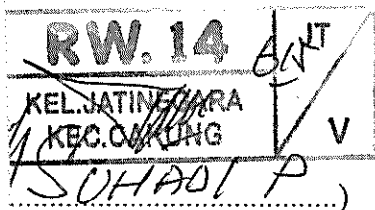
Jakarta, 6 Juni 2014

Tanggal : 6 Juni 2014

Pengurus RT. 011 RW 014

Mengetahui Pengurus RW. 014

Ketua



Lampiran I

KUESIONER ANALISIS PERSEPSI KUALITAS MEREK DAN LOYALITAS
MEREK PADA PRODUK MINYAK KAYU PUTIH CAP LANG

(Studi Kasus: Di wilayah RW. 014 Kelurahan Jatinegara, Jakarta Timur)

A. Pembuka

Responden yang saya hormati perkenalkan nama saya AYU PRIHATINI HANDAYANI mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Darma Persada. Saat ini sedang melakukan penelitian tentang Analisis Persepsi Kualitas Merek dan Loyalitas Merek Pada Produk Minyak Kayu Putih Cap Lang di wilayah RW. 014 Kelurahan Jatinegara, Jakarta – Timur.

Saya berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner dalam rangka menghimpun data yang saya perlukan. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/I adalah rahasia dan tidak ada pengaruhnya terhadap status Bapak/Ibu/Saudara/I.

Demikian kuesioner ini saya sampaikan dan atas bantuan serta kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah secara teliti seluruh soal atau pertanyaan.
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan yang dianggap paling benar.
3. Bila telah selesai harap dikumpulkan kembali.
4. Selamat mengerjakan dan terima kasih.

C. Identitas

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda silang (X) sesuai pilihan yang sudah disediakan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Usia : 1. >15- 20 Th 2. >21-30 Th
3. 40 Th 4. 1 Th
4. Di RT berapa anda Tinggal : 1. 001 2. 002 3. 003
4. 004 5. 005 6. 006
7. 007 8. 008 9. 009
10. 010 11. 011
12. 13.
5. Pendidikan : 1. SD 2. SMP
3. SMA 4. D1/D2/D3
5. S1
6. Pekerjaan Anda Saat ini : 1. Pelajar/ Mahasiswa
2. Ibu Rumah Tangga
3. Karyawan Swasta
4. Pegawai Negeri
5. Wiraswasta
7. Pengeluaran Anda Perbulan : 1. ≤ Rp. 2.000.000
2. Rp.2.000.000–2.500.000
3. Rp. 2.500.000- Rp. 3.000.000
4. Rp. ≥ 3.000.000

8. Masa pemakaian minyak kayu putih Cap Lang:

1. < 3 bula
2. > 3 – 6 bulan
3. > 6 bulan – 12 bulan
4. > 1 tahun

D. PERSEPSI KUALITAS

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Persepsi Kualitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Tidak Setuju (TS)

2 = Kurang Setuju (KS)

3 = Cukup Setuju (CS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|---------------------|--|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TS | KS | CS | S | SS |
| 1. Kinerja | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda produk minyak kayu putih Cap Lang bantu mengobati masuk angin, kembung, sakit perut, mual, meriang dan penghilang rasa gatal yang disebabkan gigitan serangga ? | | | | | |
| 2 | Setujukah anda aroma therapy dari minyak kayu putih Cap Lang dapat membuat tubuh nyaman ? | | | | | |
| 2. Pelayanan | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda fasilitas layanan konsumen dari minyak kayu putih Cap Lang mudah dihubungi ? | | | | | |
| 2 | Setujukah anda layanan operator konsumen dari minyak kayu putih Cap Lang dapat berkomunikasi dengan ramah ? | | | | | |
| 3. Ketahanan | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda minyak kayu putih Cap Lang keharuman dan kehangatannya lebih tahan lama ? | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|
| 2 | Setujukah anda minyak kayu putih Cap Lang terbuat dari 100% tanaman kayu putih ? | | | | | | |
| 4. Keandalan | | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda aroma minyak kayu putih Cap Lang tidak dapat berubah setiap kali pemakaian ? | | | | | | |
| 2 | Setujukah anda hangatnya minyak kayu putih Cap Lang dapat membuat tubuh nyaman ? | | | | | | |
| 5. Karakteristik Produk | | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda warna kemasan dari minyak kayu putih Cap Lang menarik dan bagus ? | | | | | | |
| 2 | Setujukah anda minyak kayu putih Cap Lang memiliki berbagai variasi kemasan ? | | | | | | |
| 6. Kesesuaian dengan spesifikasi | | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda kualitas (aroma dan hangatnya lebih tahan lama) dari minyak kayu putih Cap Lang sesuai dengan mutu ? | | | | | | |
| 2 | Setujukah anda penampilan kemasan dari minyak kayu putih Cap Lang lebih baik dari produk pesaing ? | | | | | | |
| 7. Hasil | | | | | | | |
| 1 | Setujukah anda produk minyak kayu putih Cap Lang tersedia dimana-mana ? | | | | | | |
| 2 | Setujukah anda produk minyak kayu putih Cap Lang tampak terkesan berkualitas tinggi ? | | | | | | |

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Persepsi Kepentingan Atribut minyak kayu putih sebagai berikut :

- Keterangan : Bobot 1 = Tidak Penting (TP)
 2 = Kurang Penting (KP)
 3 = Cukup Penting (CP)
 4 = Penting (P)
 5 = Sangat Penting (SP)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|---|--|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| 1. Kinerja | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting produk minyak kayu putih Cap Lang bantu mengobati masuk angin, kembung, sakit perut, mual, meriang dan penghilang rasa gatal yang disebabkan gigitan serangga ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting aroma therapy dari minyak kayu putih Cap Lang dapat membuat tubuh nyaman ? | | | | | |
| 2. Pelayanan | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting fasilitas layanan konsumen dari minyak kayu putih Cap Lang mudah dihubungi ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting layanan operator konsumen dari minyak kayu putih Cap Lang dapat beromunikasi dengan ramah ? | | | | | |
| 3. Ketahanan | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting minyak kayu putih Cap Lang keharuman dan kehangatannya lebih tahan lama ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting minyak kayu putih Cap Lang terbuat dari 100% tanaman kayu putih ? | | | | | |
| 4. Keandalan | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting aroma minyak kayu putih Cap Lang tidak dapat berubah setiap kali pemakaian ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting hangatnya minyak kayu putih Cap Lang dapat membuat tubuh nyaman ? | | | | | |
| 5. Karakteristik Produk | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting warna kemasan dari minyak kayu putih Cap Lang menarik dan bagus ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting minyak kayu putih Cap Lang memiliki berbagai variasi kemasan ? | | | | | |
| 6. Kesesuaian dengan spesifikasi | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting kualitas (aroma dan hangatnya lebih tahan lama) dari minyak kayu putih Cap Lang sesuai dengan mutu ? | | | | | |
| 2 | Seberapa penting penampilan kemasan dari minyak kayu putih Cap Lang lebih baik dari | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------|---|--|--|--|--|--|--|
| | produk pesaing ? | | | | | | |
| 7. Hasil | | | | | | | |
| 1 | Seberapa penting produk minyak kayu putih Cap Lang tersedia dimana-mana ? | | | | | | |
| 2 | Seberapa penting produk minyak kayu putih Cap Lang tampak terkesan berkualitas tinggi ? | | | | | | |

A. LOYALITAS MEREK

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Loyalitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Tidak Setuju (TS)
 2 = Kurang Setuju (KS)
 3 = Cukup Setuju (CS)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|--------------------|---|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TS | KS | CS | S | SS |
| <i>1. Switcher</i> | | | | | | |
| 1 | Apakah anda benar-benar setuju pindah ke merek minyak kayu putih lain jika harganya lebih murah dari minyak kayu putih Cap Lang ? | | | | | |

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Loyalitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Tidak Setuju (TS)
 2 = Kurang Setuju (KS)
 3 = Cukup Setuju (CS)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|--------------------------|--|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TS | KS | CS | S | SS |
| <i>2. Habitual Buyer</i> | | | | | | |
| 1 | Apakah anda benar-benar setuju bahwa alasan anda memakai merek minyak kayu putih Cap Lang karena kebiasaan anda menggunakan merek minyak kayu putih Cap Lang ? | | | | | |

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Loyalitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Sangat Tidak Puas (TP)
 2 = Kurang Puas (KP)
 3 = Cukup Puas (CP)
 4 = Puas (P)
 5 = Sangat Puas (SP)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|---------------------------|--|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| <i>3. Satisfied Buyer</i> | | | | | | |
| 1 | Apakah anda sudah merasa puas menggunakan minyak kayu putih Cap Lang ? | | | | | |

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Loyalitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Sangat Tidak Suka (STS)
 2 = Kurang Suka (KS)
 3 = Cukup Suka (CS)
 4 = Suka (S)
 5 = Sangat Suka (SS)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|----------------------------|---|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | STS | KS | CS | S | SS |
| <i>4. Liking the Brand</i> | | | | | | |
| 1 | Apakah anda benar-benar menyukai merek minyak kayu putih Cap Lang ? | | | | | |

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (√) pada kolom dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda tentang Loyalitas Merek pada produk minyak kayu putih sebagai berikut :

Keterangan : Bobot 1 = Sangat Tidak Pernah (STP)

2 = Kurang Pernah (KP)

3 = Cukup Pernah (CP)

4 = Pernah (P)

5 = Sangat Sering (SS)

| No | Pertanyaan | Bobot | | | | |
|---------------------------|--|-------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | TP | KP | CP | P | SP |
| <i>5. Committed Buyer</i> | | | | | | |
| 1 | Apakah anda menyarankan dan mempromosikan ke orang lain untuk membeli merek minyak kayu putih Cap Lang | | | | | |

Lampiran 2

DATA RESPONDEN

| No | Nama | Jenis Kelamin | Usia | Tempat Tinggal | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan | Pengeluaran Perbulan | Masa Pakai | Jumlah |
|----|--------------|---------------|------|----------------|---------------------|-----------|----------------------|------------|--------|
| 1 | Joko Martono | 1 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 2 | 26 |
| 2 | Darmawan | 1 | 1 | 11 | 3 | 1 | 1 | 2 | 18 |
| 3 | Putra | 1 | 2 | 11 | 3 | 1 | 1 | 2 | 19 |
| 4 | Pratama | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 5 | Tama | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 6 | Mariam | 2 | 4 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 25 |
| 7 | Handayani | 2 | 2 | 11 | 5 | 4 | 4 | 2 | 28 |
| 8 | Bayu | 1 | 2 | 11 | 5 | 4 | 4 | 2 | 27 |
| 9 | Dwi | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 10 | Saputra | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 11 | Budi | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 4 | 22 |
| 12 | Purwanto | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| 13 | Keyza | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 14 | Putri | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 15 | Martha | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 4 | 20 |
| 16 | Lucia | 2 | 3 | 8 | 3 | 5 | 3 | 4 | 24 |
| 17 | Adinda | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 4 | 22 |
| 18 | Sifa | 2 | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | 3 | 16 |
| 19 | Aulia | 2 | 2 | 9 | 2 | 5 | 2 | 3 | 22 |
| 20 | Yahya | 1 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | Muhammad | 1 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| 22 | Alfatih | 1 | 1 | 10 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 16 |
| 23 | Meiliana | 2 | 4 | 6 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| 24 | Herry | 1 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 25 | Izafun | 2 | 3 | 12 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 26 | Nisa | 2 | 3 | 6 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 27 | Isau | 1 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 |
| 28 | Fransiskus | 1 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 26 |
| 29 | Radi | 1 | 4 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 30 | Kasmi | 2 | 3 | 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19 |
| 31 | Alim | 1 | 4 | 13 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 32 | Farhan | 1 | 3 | 13 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 33 | Dava | 1 | 4 | 13 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 34 | Linda | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 23 |
| 35 | Retno | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| 36 | Ariani | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 |
| 37 | Siti | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 38 | Fani | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 39 | April | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 40 | Salsabila | 2 | 4 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19 |
| 41 | Fitri | 2 | 3 | 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19 |
| 42 | Puspita | 2 | 4 | 13 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 27 |
| 43 | Sari | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 44 | Hj. Mulyati | 2 | 4 | 8 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 45 | Anah | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 21 |
| 46 | Reni | 2 | 2 | 10 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 47 | Endang | 2 | 4 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 |

Lampiran 3

Profil Responden

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|----|---------------|------------|-------------|
| 1. | Laki-laki | 40 | 40% |
| 2. | Perempuan | 60 | 60% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

| No | Usia | Jumlah | Presentase |
|----|---------------|------------|-------------|
| 1. | > 15-20 | 5 | 5% |
| 2. | > 21-30 | 25 | 25% |
| 3. | > 31-40 | 36 | 36% |
| 4. | ≥ 40 | 34 | 34% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

| No | Tempat Tinggal | Jumlah | Presentase |
|-----|----------------|------------|-------------|
| 1. | RT 001 | 5 | 5% |
| 2. | RT 002 | 7 | 7% |
| 3. | RT 003 | 6 | 6% |
| 4. | RT 004 | 10 | 10% |
| 5. | RT 005 | 10 | 10% |
| 6. | RT 006 | 5 | 5% |
| 7. | RT 007 | 10 | 10% |
| 8. | RT 008 | 10 | 10% |
| 9. | RT 009 | 10 | 10% |
| 10. | RT 010 | 5 | 5% |
| 11. | RT 011 | 12 | 12% |
| 12. | RT 012 | 5 | 5% |
| 13. | RT 013 | 5 | 5% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

| | | | | | | | | |
|----|------------|---|---|---|---|---|---|----|
| 48 | Lina | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 3 | 22 |
| 49 | Anisa | 2 | 2 | 9 | 4 | 2 | 2 | 21 |
| 50 | Najwa | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 51 | Susi | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 |
| 52 | Indah | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 |
| 53 | Lisa | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 15 |
| 54 | Andriana | 2 | 4 | 8 | 3 | 5 | 2 | 24 |
| 55 | Eka | 2 | 3 | 8 | 3 | 5 | 3 | 24 |
| 56 | Aryo | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| 57 | Gerry | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 58 | Aldi | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 59 | Aldo | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 60 | Bobi | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 2 | 18 |
| 61 | Ririn | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 17 |
| 62 | Sabia | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 17 |
| 63 | Dina | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 18 |
| 64 | Eva | 2 | 4 | 9 | 3 | 5 | 4 | 26 |
| 65 | Muzdalifah | 2 | 3 | 9 | 3 | 5 | 4 | 25 |
| 66 | Huga | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 67 | Galen | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 68 | Hidayat | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 69 | Anton | 1 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 70 | Iqbal | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 71 | Fina | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 72 | Mukrimah | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 73 | Januarini | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| 74 | Puspa | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 3 | 22 |

| No | Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|--------|------------|--------|------------|
| 1. | SD | 2 | 2% |
| 2. | SMP | 8 | 8% |
| 3. | SMA | 77 | 77% |
| 4. | D1/D2/D3 | 9 | 9% |
| 5. | S1 | 4 | 4% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

| No | Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|--------|-------------------|--------|------------|
| 1. | Pelajar/mahasiswa | 4 | 4% |
| 2. | Ibu rumah tangga | 42 | 42% |
| 3. | Karyawan Swasta | 32 | 32% |
| 4. | Pegawai negeri | 4 | 4% |
| 5. | Wiraswasta | 18 | 18% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

| No | Pengeluaran per bulan | Jumlah | Presentase |
|--------|-----------------------------|--------|------------|
| 1. | < Rp. 2.000.000 | 4 | 4% |
| 2. | > Rp. 2.000.000 - 2.500.000 | 48 | 48% |
| 3. | > Rp. 2.500.000 - 3.000.000 | 42 | 42% |
| 4. | > Rp. 3.000.000 | 6 | 6% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

| No | Masa pakai | Jumlah | Persentase |
|--------|----------------|--------|------------|
| 1 | < 3 bulan | 0 | 0% |
| 2 | > 3 - 6 bulan | 44 | 44% |
| 3 | > 6 - 12 bulan | 42 | 42% |
| 4 | > 1 tahun | 14 | 14% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Tabulasi Persepsi Kualitas

| No. | Kineja | | | Pelayanan | | | Ketahanan | | | keandala | | | Karakteristik | | | kesesuaian | | | hasil | | | Total | Rata-Rata | |
|-----|--------|----|----|-----------|----|----|-----------|----|----|----------|-----|-----|---------------|-----|-----|------------|-----|-----|-------|-----|-----|-------|-----------|------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | | | P22 |
| 1. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 | 4,93 |
| 2. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 | 4,79 |
| 3. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4,71 |
| 4. | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 | 4,86 |
| 5. | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 | 4,50 |
| 6. | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4,64 |
| 7. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 | 4,36 |
| 8. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 | 4,43 |
| 9. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 66 | 4,71 |
| 10. | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4,71 |
| 11. | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 60 | 4,29 |
| 12. | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 65 | 4,64 |
| 13. | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 63 | 4,50 |
| 14. | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 62 | 4,43 |
| 15. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 66 | 4,71 |
| 16. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 | 4,79 |
| 17. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 68 | 4,86 |

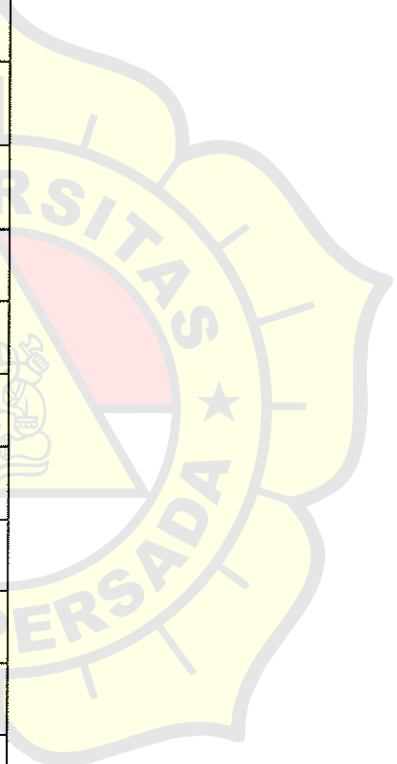
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|------|------|
| 18. | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 64 | 4.57 |
| 19. | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4.64 |
| 20. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 63 | 4.50 | |
| 21. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 22. | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 64 | 4.57 | |
| 23. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 24. | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 | 4.43 | |
| 25. | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4.64 | |
| 26. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 67 | 4.79 | |
| 27. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 65 | 4.64 | |
| 28. | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 64 | 4.57 | |
| 29. | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4.64 | |
| 30. | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 31. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 32. | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 49 | 3.50 | |
| 33. | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 59 | 4.21 | |
| 34. | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 52 | 3.71 | | |
| 35. | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 | 3.93 | | |
| 36. | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 59 | 4.21 | | |
| 37. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 61 | 4.36 | | |
| 38. | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 65 | 4.64 | | |
| 39. | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 61 | 4.36 | | |
| 40. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 64 | 4.57 | | |
| 41. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 61 | 4.36 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 75 | Jeni | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 20 |
| 76 | Meita | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 77 | Diah | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 78 | Enjang | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 |
| 79 | Permata | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 80 | Safa | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| 81 | Eko | 1 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 82 | Lukman | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 83 | Michael | 1 | 3 | 8 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 84 | Cristian | 1 | 4 | 8 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 85 | Sutrisno | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 86 | Diana | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 22 |
| 87 | Puji | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 88 | Hj. Barkah | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 89 | Mala | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 19 |
| 90 | Sukaisih | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 91 | Adelia | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 |
| 92 | Tya | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 93 | Lasmi | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 14 |
| 94 | Dian | 2 | 4 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 95 | Felisia | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 96 | Willy | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 |
| 97 | Mahendra | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 98 | Hartono | 1 | 4 | 7 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 99 | Arnold | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 |
| 100 | Dedi | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| | Jumlah | 160 | 299 | 704 | 305 | 290 | 305 | 290 | 250 | 270 | 250 | 270 | 208 | |

Tabulasi Kepentingan Atribut

| No. | Kineerja | | Pelayanan | | | Ketahanan | | Keandalan | | | Karakteristik Produk | | Kesesuaian dengan spesifikasi | | Hasil | | Total | Rata-Rata |
|-----|----------|----|-----------|----|----|-----------|----|-----------|----|-----|----------------------|-----|-------------------------------|-----|-------|----|-------|-----------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | | | | |
| 1. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 | 4.93 | |
| 2. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 67 | 4.79 | |
| 3. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 4. | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 | 4.86 | |
| 5. | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 63 | 4.50 | |
| 6. | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4.64 | |
| 7. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 61 | 4.36 | |
| 8. | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 | 4.43 | |
| 9. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 10. | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 11. | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 60 | 4.29 | |
| 12. | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 65 | 4.64 | |
| 13. | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 63 | 4.50 | |
| 14. | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 62 | 4.43 | |
| 15. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 66 | 4.71 | |
| 16. | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 | 4.79 | |
| 17. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 68 | 4.86 | |
| 18. | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 64 | 4.57 | |
| 19. | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 65 | 4.64 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|------|------|
| 92 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 45 | 3.21 |
| 93 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 | 2.86 |
| 94 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 43 | 3.07 | |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 55 | 23.72 | | |
| 96 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 49 | 9.87 | | |
| 97 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 | 3.96 | | |
| 98 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 2.52 | | |
| 99 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 | 3.64 | | |
| 100 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 53 | 3.79 | | |
| Total | 432 | 442 | 444 | 456 | 438 | 416 | 461 | 429 | 437 | 429 | 449 | 439 | 442 | 455 | | | | |
| Rata-Rata | 4.32 | 4.42 | 4.44 | 4.56 | 4.38 | 4.16 | 4.61 | 4.29 | 4.37 | 4.29 | 4.49 | 4.39 | 4.42 | 4.55 | | | | |
| Validitas | 0.492 | 0.526 | 0.296 | 0.563 | 0.445 | 0.561 | 0.326 | 0.581 | 0.391 | 0.453 | 0.258 | 0.473 | 0.433 | 0.230 | | | | |



Tabulasi Loyalitas Merek

| No | Switcher | | Habitual Buyer | | Satisfied Buyer | | Liking the Brand | | Committed Buyer | | Total | Rata-rata |
|----|----------|----|----------------|----|-----------------|----|------------------|----|-----------------|------|-------|-----------|
| | P1 | P2 | P2 | P3 | P3 | P4 | P4 | P5 | | | | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 2.00 | | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 12 | 12 | 2.40 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10 | 10 | 2.00 | | |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 18 | 18 | 3.60 | | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16 | 16 | 3.20 | | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16 | 16 | 3.20 | | |
| 7 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 11 | 11 | 2.20 | | |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 12 | 12 | 2.40 | | |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 20 | 20 | 4.00 | | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 23 | 23 | 4.60 | | |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 19 | 3.80 | | |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 19 | 19 | 3.80 | | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 14 | 14 | 2.80 | | |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 15 | 15 | 3.00 | | |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 20 | 20 | 4.00 | | |
| 16 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 19 | 19 | 3.80 | | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 20 | 20 | 4.00 | | |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 16 | 16 | 3.20 | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|------|
| 19 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 16 | 3.20 |
| 20 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 19 | 3.80 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4.00 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 3.20 |
| 23 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 20 | 4.00 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 16 | 3.20 |
| 25 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 19 | 3.80 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 20 | 4.00 |
| 27 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3.40 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3.40 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.80 |
| 30 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 19 | 3.80 |
| 31 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.40 |
| 32 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 21 | 4.20 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4.40 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4.40 |
| 35 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3.40 |
| 36 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.40 |
| 37 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2.80 |
| 38 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 16 | 3.20 |
| 39 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 16 | 3.20 |
| 40 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 19 | 3.80 |
| 41 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.20 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.60 |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|------|------|
| 43 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4.60 |
| 44 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3.80 |
| 45 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.60 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 17 | 3.40 | |
| 47 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 15 | 3.00 | |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 17 | 3.40 | |
| 49 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 18 | 3.60 | |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3.60 | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4.00 | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3.80 | |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3.80 | |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3.20 | |
| 55 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.60 | |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4.00 | |
| 57 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4.00 | |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.00 | |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4.40 | |
| 60 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 19 | 3.80 | |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4.60 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.00 | |
| 63 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3.80 | |
| 64 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3.80 | |
| 65 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 13 | 2.60 | |
| 66 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2.40 | |

| | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|----|------|
| 91 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4,20 |
| 92 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 19 | 3,80 |
| 93 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 20 | 4,00 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 16 | 3,20 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 16 | 3,20 |
| 96 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 13 | 2,60 |
| 97 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 17 | 3,40 |
| 98 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 16 | 3,20 |
| 99 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 18 | 3,60 |
| 100 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 18 | 3,60 |
| Total | 342 | 364 | 351 | 386 | 342 | | |
| Rata-rata | 3,42 | 3,64 | 3,51 | 3,86 | 3,42 | | |
| Validitas | 0,522 | 0,487 | 0,569 | 0,436 | 0,491 | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|------|
| 67 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 15 | 3.00 |
| 68 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 14 | 2.80 |
| 69 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.00 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4.20 |
| 71 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 4.60 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.00 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.20 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3.80 |
| 75 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 20 | 4.00 |
| 76 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4.00 |
| 77 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 15 | 3.00 |
| 78 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 | 4.40 |
| 79 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 20 | 4.00 |
| 80 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3.00 |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2.80 |
| 82 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 3.00 |
| 83 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 21 | 4.20 |
| 84 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4.00 |
| 85 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3.40 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3.40 |
| 87 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 3.40 |
| 88 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 17 | 3.40 |
| 89 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 20 | 4.00 |
| 90 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3.20 |

Tabulasi Performance

| No | Data Tabulasi performance | | | | | | | | | | | | | | Rata-rata | |
|----|---------------------------|----------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------|-----------|
| | Mengobati masuk angin | Membuat tubuh nyaman | Layanan konsumen mudah dihubungi | layanan konsumen ramah | Harum dan hangatnya taban lama | 100% tanaman kayu putih | Aromanya tidak dapat berubah | Hangatnya membuat nyaman | Kemasan menarik dan bagus | Berbagai variasi kemasan | Kualitas sesuai dengan mutu | Kemasan baik dan menarik | Produk tersedia dimana-mana | Berkualitas tinggi | | Total |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | Total | Rata-rata |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 50 | 3.57 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 | 3.93 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 3.43 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 49 | 3.50 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 54 | 3.86 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 45 | 3.21 |
| 7 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 3.43 |
| 8 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 48 | 3.43 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 | 3.79 |
| 10 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 56 | 4.00 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 | 3.93 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 54 | 3.86 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 | 3.86 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 60 | 4.29 |
| 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3.64 |
| 16 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 | 3.93 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 3.93 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|------|
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4.00 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3.29 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 56 | 4.00 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 3.93 | |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 3.93 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 58 | 4.14 | |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 58 | 4.14 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4.00 | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4.14 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 3.86 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 61 | 4.36 | |
| 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 61 | 4.36 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4.29 | |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 | 4.57 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 57 | 4.07 | |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 61 | 4.36 | |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 57 | 4.07 | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4.07 | |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 | 4.57 | |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 57 | 4.07 | |
| 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 3.79 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 55 | 3.93 | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 55 | 3.93 | |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 54 | 3.86 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|------|------|
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 50 | 3.57 |
| 43 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 52 | 3.71 | |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4.07 | |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4.00 | |
| 46 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 59 | 4.21 | | |
| 47 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 48 | 3.43 | | |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 3.86 | | |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 58 | 4.14 | | |
| 50 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 59 | 4.21 | | |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 61 | 4.36 | | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 53 | 3.79 | | |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 | 4.21 | | |
| 54 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 59 | 4.21 | | |
| 55 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 57 | 4.07 | | |
| 56 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 64 | 4.57 | | |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4.14 | | |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 | 3.64 | | |
| 59 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 54 | 3.86 | | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4.00 | | |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4.14 | | |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 60 | 4.29 | | |
| 63 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 57 | 4.07 | | |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 56 | 4.00 | | |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 55 | 3.93 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|------|
| 90 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 61 | 4.36 |
| 91 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 58 | 4.14 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 62 | 4.43 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 51 | 3.64 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 59 | 4.21 |
| 95 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 56 | 4.00 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 49 | 3.50 |
| 97 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 50 | 3.57 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 47 | 3.36 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 47 | 3.36 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 48 | 3.43 |
| total | 423 | 410 | 366 | 354 | 382 | 392 | 417 | 398 | 398 | 403 | 408 | 398 | 394 | 398 | 387 | | |
| Rata-rata | 4.23 | 4.1 | 3.66 | 3.54 | 3.82 | 3.92 | 4.17 | 3.98 | 3.98 | 4.03 | 4.08 | 3.98 | 3.94 | 3.98 | 3.87 | | |
| Validitas | 0.301 | 0.355 | 0.339 | 0.364 | 0.352 | 0.529 | 0.463 | 0.429 | 0.429 | 0.430 | 0.586 | 0.384 | 0.356 | 0.327 | 0.198 | | |

Tabulasi Importance

| No | Mengobati masuk angin | Membuat tubuh nyaman | Layanan konsumen mudah dihubungi | layanan konsumen ramah | Harum dan hangatnya tahan lama | 100% tanaman kayu putih | Aromanya tidak dapat berubah | Hangatnya membuat nyaman | Kemasan menarik dan bagus | Berbagai variasi kemasan | Kualitas sesuai dengan mutu | Kemasan baik dan menarik | Produk tersedia dimana-mana | Berkualitas tinggi | Total | Rata-rata |
|----|-----------------------|----------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|-------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 51 | 3.64 |
| 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 47 | 3.36 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 59 | 4.21 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 57 | 4.07 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 59 | 4.21 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 61 | 4.36 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 62 | 4.43 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 59 | 4.21 |
| 9 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 55 | 3.93 |
| 10 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 60 | 4.29 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4.00 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 65 | 4.64 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 59 | 4.21 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 65 | 4.64 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 | 4.50 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 60 | 4.29 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 3.93 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 | 4.14 |

