

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

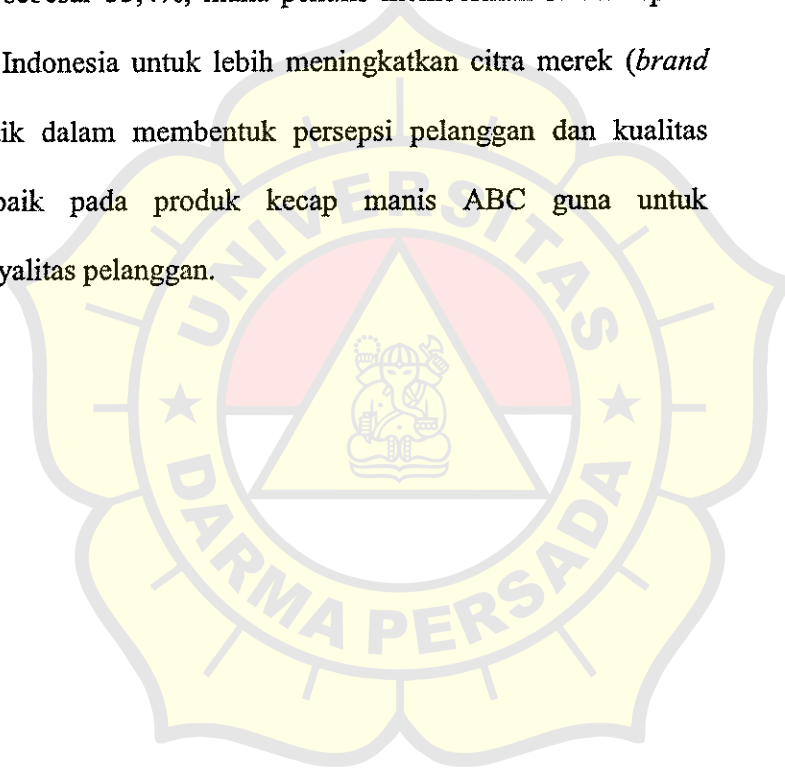
#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *brand image* ( $X_1$ ) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara *brand image* terhadap loyalitas pelanggan kecap manis ABC. Besarnya pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,422 atau 42,2%.
2. Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kecap manis ABC. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,499 atau 49,9%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama (simultan) ada pengaruh antara *brand image* ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan kecap manis ABC. Besarnya pengaruh *brand image* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,554 atau 55,4%.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan produk kecap manis khususnya kecap manis ABC, yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa *brand image* dan kualitas produk memberikan pengaruh lebih dari 50% terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 55,4%, maka penulis memberikan saran kepada PT Heinz ABC Indonesia untuk lebih meningkatkan citra merek (*brand image*) yang baik dalam membentuk persepsi pelanggan dan kualitas produk yang baik pada produk kecap manis ABC guna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Jakarta.
- Kotler, P. Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. Keller, K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran: edisi 13 jilid 1*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kountur, Ronny. *Menguasai Riset Pemasaran Cara Mudah & Praktis*. PT Mitra Kerjaya. Jakarta.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. GAVAMEDIA. Yogyakarta.
- Sangadji, E, M. Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sinambela, L, P. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siregar, S. 2014. *Statistik Parametrik; Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sudjana, N. 2011. *Langkah Dan Prosedur Penelitian*. Binamitra Publising. Bekasi
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Suhartanto, D. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. ALFABETA. Bandung.

Sumarwan, Ujang. *et al. Pemasaran Strategik; Perspektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja*. IPB Press. Bogor

Sunyoto, D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama. Bandung.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. ANDI Yogyakarta. Sleman.

Yamit, Z. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index>

2012. Diakses pada tanggal 11 desember 2015.

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index>

2013. Diakses pada tanggal 11 desember 2015.

[http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index)

2014. Diakses pada tanggal 11 desember 2015.

<http://www.dedesuryadi.com/web/?p=466>. Diakses pada tanggal 15 desember

2014.

<http://www.heinz.com/our-company.aspx>. Diakses pada tanggal 28 desember

2014.

**Lampiran I**  
**Kuesioner Penelitian**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN KUALITAS**  
**PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KECAP MANIS ABC**  
 (Studi Kasus: Warga RW 05 di Kelurahan Margajaya Bekasi Selatan)

Nama :

No. Kuesioner :

**KUESIONER**

Yth. Saudara/i responden.

Saya adalah **Furkon Rihsyah** mahasiswa Universitas Darma Persada yang saat ini sedang mengadakan penelitian Karya Akhir mengenai **Analisis Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan**. Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap. Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

**Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan baik sebelum Anda menjawab.
2. Jawablah setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya.
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda dan berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan

**Screening Question**

1. Apakah Anda pernah membeli kecap manis ABC?  
 Ya  
 Tidak (berhenti)
2. Apakah Anda pernah mengonsumsi kecap manis ABC?  
 Ya  
 Tidak (berhenti)

**Keterangan:**

Jika salah satu jawaban di atas adalah "*Tidak*". Saya ucapkan terima kasih, Anda tidak perlu melanjutkan pertanyaan berikutnya.

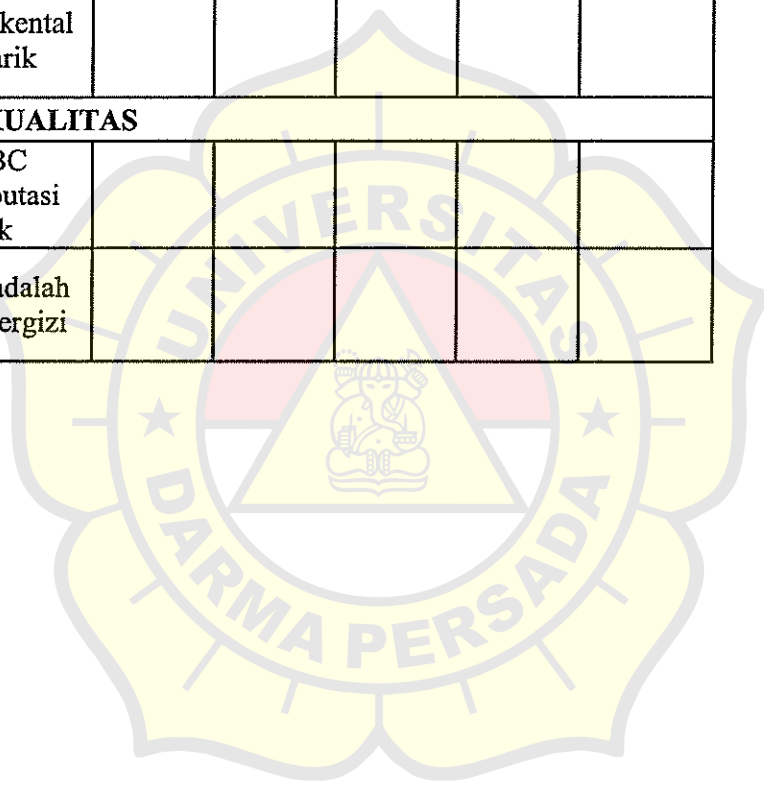
A. **Brand Image (Citra Merek)** adalah serangkaian sifat *tangible* dan *intangibile*, seperti ide, keyakinan, nilai-nilai, kepentingan, dan fitur yang membuatnya menjadi unik. Secara visual dan kolektif, sebuah *brand image* harus mewakili semua karakteristik internal dan eksternal yang mampu mempengaruhi bagaimana sebuah merek itu dirasakan oleh target pasar atau pelanggan.

No	Pertanyaan	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Biasa saja	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>PENGALAMAN</b>						
1	Citra baik menjadi alasan untuk terus mengkonsumsi					
2	Terbuat melalui proses yang higienis					
<b>PERSONAL</b>						
3	Orang terdekat memberikan kesan yang positif					
4	Anda memberikan kesan yang baik pada teman					
<b>PUBLIK</b>						
5	Anda merasa tidak perlu memberikan krtitik atau saran					
6	Memiliki kesan yang baik di media massa					
<b>KOMERSIAL</b>						
7	Iklan yang ditayangkan membentuk persepsi positif					
8	Logo Halal MUI memberikan citra baik					

**B. Kualitas Produk** adalah salah satu sarana *positioning* utama bagi pemasar. Kualitas mampu berdampak langsung pada kinerja produk, atau istilah sempitnya adalah “bebas dari kerusakan”.

No	Pertanyaan	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>KINERJA</b>						
1	Rasa kecap ABC manis alami					
2	Kekentalan kecap yang pas					
<b>FITUR</b>						
3	Meresap ke dalam masakan					
4	Membuat harum aroma masakan					
<b>RELIABILITAS</b>						
5	Selalu terasa manis					
6	Membuat masakan lebih nikmat					
<b>KONFORMASI</b>						
7	Kecap ABC terbuat dari kedelai hitam pilihan					
8	Kecap ABC terbuat dari bahan-bahan higienis					
<b>DAYA TAHAN</b>						
9	Masa kadaluarsa yang lama					
10	Kualitas mampu bertahan lama					

PELAYANAN						
11	Agen kecap ABC yang ramah					
12	Kemudahan melakukan <i>retur</i> produk ketika segel kemasan rusak					
ESTETIKA						
11	Kemasan kecap ABC menarik					
12	Warna hitam kental yang menarik					
PERSEPSI TERHADAP KUALITAS						
13	Kecap ABC memiliki reputasi yang baik					
14	Kecap ABC adalah kecap yang bergizi					



**C. Loyalitas Pelanggan** adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

No	Pertanyaan	Penilaian				
		Sangat Setuju	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<b>MELAKUKAN PEMBELIAN SECARA TERATUR</b>						
1	Membeli ulang kecap ABC karena puas					
2	Lebih puas bila mencoba lebih dari sekali					
<b>MELAKUKAN PEMBELIAN DI SEMUA LINI PRODUK</b>						
3	Anda juga membeli kemasan isi ulang ( <i>refill</i> )					
4	Anda juga membeli kecap manis ABC <i>Black Gold</i>					
<b>MEREKOMENDASIKAN PRODUK LAIN</b>						
6	Anda memberikan informasi tentang kecap ABC ke orang lain					
7	Anda mengajak orang lain untuk membeli dan mengkonsumsi kecap ABC					
<b>MENUNJUKAN KEKEBALAN DARI DAYA TARIK PRODUK SEJENIS</b>						
8	Anda tidak akan mencoba kecap manis selain kecap ABC					
9	Kecap ABC menjadi prioritas masakan Anda					

#### D. Profil Responden

Pilih salah satu jawaban di bawah ini yang menurut Anda paling tepat dan berilah tanda silang (X).

1. Domisili Anda saat ini?

- a. RT 01                      c. RT 03  
b. RT 02                      d. RT 04

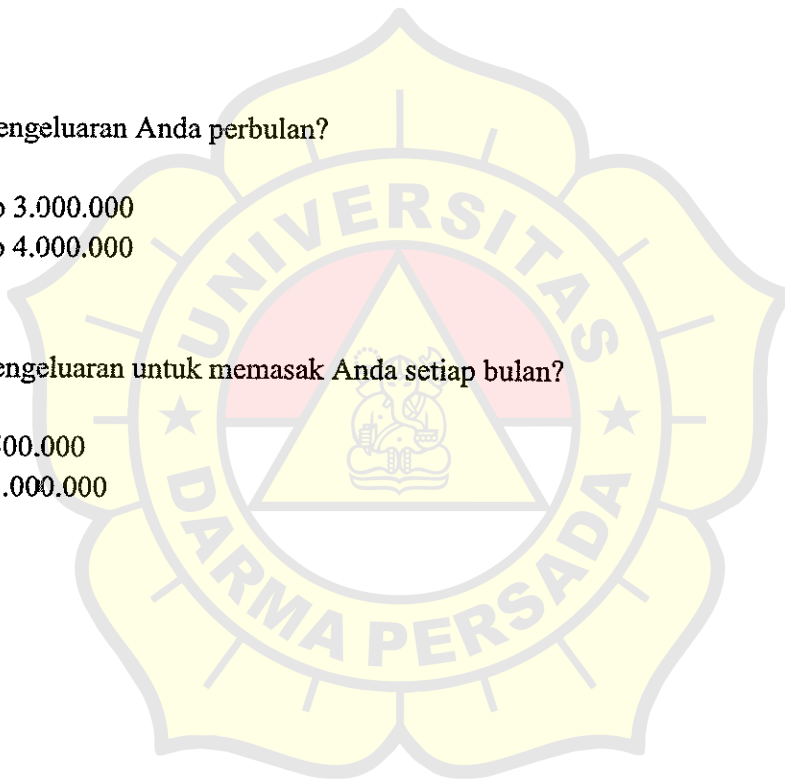
2. Apa jenis kelamin Anda?

- a. Laki-laki                      b. Perempuan

3. Berapa usia Anda?

- a. 17 – 20 tahun                      c. 31 – 40 tahun  
b. 21 – 30 tahun                      d. > 40 tahun

4. Apakah status Anda?
  - a. Menikah
  - b. Belum menikah
  - c. Duda/Janda
5. Apakah pekerjaan Anda?
  - a. Pegawai swasta
  - b. Wiraswasta
  - c. PNS
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lainnya
6. Sudah berapa lama Anda membeli dan mengonsumsi kecap manis ABC?
  - a. < 1 bulan
  - b. 1 – 3 bulan
  - c. 3 – 6 bulan
  - d. 6 – 12 bulan
  - e. > 1 tahun
7. Berapakah kira-kira pengeluaran Anda perbulan?
  - a. < Rp 2.000.000
  - b. Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
  - c. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
  - d. > Rp 4.000.000
8. Berapakah kira-kira pengeluaran untuk memasak Anda setiap bulan?
  - a. < Rp 250.000
  - b. Rp 250.000 – Rp 500.000
  - c. Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - d. > Rp 1.000.000



Lampiran II  
Data Profil Responden

Tabel Profil Responden										
No	Domisili	Jenis Kelamin	Usia	Status	Pekerjaan	Periode	Pengeluaran Perbulan	Pengeluaran Memasak Perbulan	Nama Responden	
1	1	1	3	1	1	5	2	1	Ahmat Setiawan	
2	4	1	2	2	2	5	1	1	Bayu Adityo	
3	2	2	1	2	4	5	1	1	Clarisa Rachmawati	
4	2	2	1	2	5	5	2	4	Stefani Ilyas	
5	1	1	2	2	1	5	4	2	Dedl Setiawan	
6	3	1	4	3	1	5	4	4	Totok Hadi	
7	2	1	3	1	2	5	4	4	Rudi Susanto	
8	1	2	2	2	4	4	1	1	Nurmiati	
9	3	2	2	1	1	5	2	3	Maudy	
10	2	1	2	2	4	4	1	1	Ahmad Tarnizi	
11	2	1	2	2	4	4	1	1	Zainal Arifin	
12	4	1	2	1	1	5	2	2	Tri Budi	
13	4	1	2	1	2	4	1	2	Zalni Munir	
14	4	1	2	1	1	5	1	1	Heru Sueahyo	
15	3	2	3	1	5	5	1	2	Yuanita Alifiah	
16	1	2	2	2	4	5	1	1	Mela Septiani	
17	1	2	1	2	4	4	1	1	Maya Anggraini	
18	2	1	2	2	4	4	1	2	Teguh Putra	
19	2	2	3	1	1	5	1	3	Heti Sureti	
20	2	1	3	1	2	5	2	2	Andri Kurniawan	
21	4	2	4	1	5	5	1	2	Maemunah	
22	2	1	2	1	1	4	3	3	Diky Abdul	
23	3	2	3	1	1	5	1	2	Qoryati	

24	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Very Al Qadar
25	2	2	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dina Rahma
26	1	2	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Okta Meysi
27	1	1	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Hanjjar Wibianto
28	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Wulan Hafdy
29	4	1	3	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Agus Darmawan
30	3	2	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Selviany Aisah
31	3	2	1	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Eno Norin
32	4	1	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Martahan Sitorus
33	3	2	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putri Friska
34	4	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Ahmad Kurniawan
35	1	2	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	DedeH
36	1	1	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Iqbal Nur
37	2	2	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mia Megawati
38	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Noval Ratif
39	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Febiani
40	3	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Rizky Maulana
41	3	2	3	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Devi Aristya
42	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Ervin Kanzi
43	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Faizal Dewantoro
44	3	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Wiwin Widianty
45	4	2	3	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Radini Dwinata
46	1	2	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Saras Aprilia
47	3	1	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Rahmat Azis
48	4	2	2	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Yunita Intan
49	4	2	2	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Annisa Pristia
50	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Yudha Putro



78	2	2	2	1	4	5	2	3	Akira Mayang
79	1	1	1	2	4	1	1	1	M. Axel
80	3	1	2	2	4	4	3	4	Lingga Aditya
81	2	1	2	2	1	2	1	2	Suwandi
82	2	2	2	2	4	5	3	4	Nadia Rahmadhani
83	4	2	2	1	2	4	3	4	Dea Sulaiman
84	1	2	1	1	1	5	3	4	Ella Fahriani
85	4	2	1	2	4	1	1	1	Dioni Destionica
86	2	1	3	1	2	3	3	3	Herman
87	1	2	3	1	5	4	3	3	Ratu Ramadhani
88	3	2	2	1	1	3	2	2	Nyoman Suwardita
89	3	1	2	1	1	4	3	3	Syafei
90	3	2	2	1	1	4	2	2	Sunarsih
91	4	1	2	2	4	2	1	1	Adzka Barkah
92	3	2	2	1	5	5	2	2	Esti Hatirah
93	3	1	3	1	1	4	3	2	Wisnu Prasetya
94	3	1	2	2	1	3	3	2	Dadang Armada
95	3	1	3	1	1	5	3	3	Pujiono
96	3	2	3	1	1	5	3	2	Lidya Kartina
97	1	2	4	1	2	5	4	4	Rita
98	4	1	2	2	1	3	2	2	Renold Agustus
99	1	2	4	1	3	5	4	3	Maskanah
100	4	1	2	2	4	3	2	1	Faqih Fawazi

Lampiran III  
 Hasil Tabulasi Variabel Brand Image

No	Brand Image								rata-rata	
	resp.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	28
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	38
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	29
5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	33
6	5	3	3	3	3	4	5	4	5	32
7	5	4	4	4	3	3	4	5	5	33
8	5	5	5	4	5	4	5	4	5	37
9	4	3	3	3	3	3	4	4	5	29
10	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32
11	4	3	4	4	3	3	3	4	4	28
12	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32
13	5	4	4	5	5	5	4	3	3	34
14	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32
15	3	3	5	3	3	3	4	5	5	29
16	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	5	4	4	3	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	28
20	4	4	4	3	3	2	5	3	3	27
21	4	3	4	4	3	3	4	4	4	29
22	4	4	4	3	2	2	3	4	3	25
23	5	4	4	4	4	4	4	5	5	35
24	4	3	2	2	1	2	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	3	4	5	5	5	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	5	4	4	3	2	3	5	4	5	31
29	4	4	4	2	2	3	3	4	4	26
30	5	5	5	4	3	4	5	4	4	35
31	3	3	3	3	3	1	3	3	5	24
32	5	5	5	3	4	5	4	4	4	33
33	4	3	3	3	4	3	2	2	4	26
34	3	3	3	2	1	2	3	2	3	19
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
36	5	5	5	4	4	3	4	4	3	33

37	5	4	4	3	4	5	4	5	34	4.25
38	3	3	3	3	2	4	3	4	25	3.13
39	3	3	4	3	2	3	3	4	25	3.13
40	5	4	4	3	3	4	4	3	30	3.75
41	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4.25
42	4	3	3	2	2	4	4	3	25	3.13
43	5	4	3	4	4	4	4	4	32	4.00
44	5	5	4	3	3	5	5	3	33	4.13
45	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4.25
46	4	4	3	3	2	4	3	3	26	3.25
47	4	3	2	2	3	4	3	4	25	3.13
48	5	5	4	3	3	5	5	4	34	4.25
49	4	4	3	3	2	4	4	4	28	3.50
50	3	3	2	1	2	3	3	4	21	2.63
51	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
52	4	3	3	3	3	4	4	5	29	3.63
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
54	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3.63
55	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
57	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3.50
58	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3.75
59	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4.00
60	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3.63
61	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
62	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3.75
63	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4.50
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
65	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4.50
66	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4.25
67	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3.88
68	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
70	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3.63
71	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
72	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3.75
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
74	5	5	3	4	4	4	5	5	35	4.38
75	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88

76	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4.00
77	4	4	3	3	3	3	5	5	30	3.75
78	4	4	3	3	3	3	5	5	30	3.75
79	3	5	4	3	5	4	3	5	32	4.00
80	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4.00
81	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.75
82	4	5	4	4	3	4	4	5	33	4.13
83	4	4	4	4	3	4	3	5	31	3.88
84	4	4	3	3	2	3	4	4	27	3.38
85	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3.50
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
87	4	3	4	4	3	3	2	3	26	3.25
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
91	4	4	3	3	2	3	4	4	27	3.38
92	3	3	4	4	4	4	3	3	28	3.50
93	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3.25
94	5	4	4	3	4	5	4	3	32	4.00
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
97	4	3	4	4	4	2	2	3	26	3.25
98	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
99	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4.25
100	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3.50
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>395</b>	<b>368</b>	<b>352</b>	<b>337</b>	<b>391</b>	<b>387</b>	<b>406</b>	<b>3041</b>	<b>3.80</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>4.05</b>	<b>3.95</b>	<b>3.68</b>	<b>3.52</b>	<b>3.37</b>	<b>3.91</b>	<b>3.87</b>	<b>4.06</b>	<b>30.41</b>	<b>3.80</b>
<b>Validitas</b>	<b>0.684</b>	<b>0.716</b>	<b>0.716</b>	<b>0.708</b>	<b>0.727</b>	<b>0.693</b>	<b>0.677</b>	<b>0.493</b>	<b>5.414</b>	

Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Produk

no resp.	Kualitas Produk																total	rata-rata
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16		
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	58	3.63
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	68	4.25
3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	68	4.25
4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	1	3	3	4	4	50	3.13
5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	65	4.06
6	4	4	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	4	2	1	56	3.50
7	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	65	4.06
8	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	72	4.50
9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	62	3.88
10	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	4	5	3	54	3.38
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	3.81
12	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	4	4	3	53	3.31
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	56	3.50
14	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	4	5	3	54	3.38
15	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	55	3.44
16	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	4	5	3	54	3.38
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3.00
18	4	3	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	4	5	3	54	3.38
19	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55	3.44
20	4	4	3	4	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4	3	3	57	3.56
21	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	64	4.00
22	5	5	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	1	4	3	55	3.44









**Lampiran V**  
**Hasil Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan**

No	Loyalitas Pelanggan								total	rata-rata
resp.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8		
1	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3.13
2	5	3	3	4	3	3	4	4	29	3.63
3	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4.13
4	5	3	4	5	3	3	2	2	27	3.38
5	5	4	4	4	3	3	4	3	30	3.75
6	4	5	2	5	2	2	1	1	22	2.75
7	5	5	4	4	3	3	4	4	32	4.00
8	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4.13
9	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
10	4	3	4	2	3	2	3	4	25	3.13
11	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3.25
12	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4.25
13	5	5	4	4	5	4	3	3	33	4.13
14	4	3	4	2	3	2	3	4	25	3.13
15	2	3	5	4	2	3	3	3	25	3.13
16	4	3	4	2	3	2	3	4	25	3.13
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
18	4	3	4	2	3	2	3	4	25	3.13
19	4	5	4	4	5	4	3	4	33	4.13
20	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3.63
21	5	5	5	5	3	3	4	5	35	4.38
22	3	3	4	3	2	1	3	3	22	2.75
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
24	3	2	3	3	3	2	1	2	19	2.38
25	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3.50
26	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4.00
27	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3.63
28	4	3	4	4	4	4	3	3	29	3.63
29	4	4	3	4	4	3	2	2	26	3.25
30	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.88
31	4	4	1	4	3	3	1	1	21	2.63
32	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3.38
33	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4.00
34	4	4	4	4	2	2	2	1	23	2.88
35	5	3	4	5	3	4	5	4	33	4.13
36	4	5	4	4	3	4	4	4	32	4.00

37	5	4	5	4	4	3	4	4	33	4.13
38	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2.88
39	3	2	2	1	3	2	2	3	18	2.25
40	4	3	4	4	2	2	3	3	25	3.13
41	5	4	4	4	4	4	4	5	34	4.25
42	4	3	3	3	2	1	3	3	22	2.75
43	5	4	4	4	3	4	4	5	33	4.13
44	4	4	4	3	3	3	2	2	25	3.13
45	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3.38
46	4	3	4	3	3	3	2	3	25	3.13
47	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2.88
48	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.13
49	5	4	4	4	3	3	3	3	29	3.63
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
51	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3.38
52	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3.75
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
54	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3.25
55	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
57	4	3	5	3	4	4	4	4	31	3.88
58	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3.50
59	4	4	5	2	4	4	3	3	29	3.63
60	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.88
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
63	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4.75
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
65	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4.50
66	5	5	5	2	4	4	4	4	33	4.13
67	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
68	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13
69	4	4	4	2	4	4	4	3	29	3.63
70	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3.50
71	4	3	4	4	3	3	3	3	27	3.38
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
73	5	5	4	4	5	5	4	5	37	4.63
74	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3.63
75	4	4	4	3	4	4	3	3	29	3.63

76	4	4	5	2	4	4	3	3	29	3.63
77	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
79	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3.50
80	4	5	5	5	3	3	3	3	31	3.88
81	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
82	4	5	5	5	3	3	3	3	31	3.88
83	3	4	5	4	3	3	3	3	28	3.50
84	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3.38
85	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3.38
86	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2.88
87	4	3	4	4	3	4	3	4	29	3.63
88	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3.63
89	3	3	4	2	4	4	4	4	28	3.50
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
91	4	3	1	2	3	4	2	4	23	2.88
92	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3.13
93	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
94	4	2	3	4	3	4	2	4	26	3.25
95	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
96	4	4	2	2	4	4	3	3	26	3.25
97	4	3	4	5	3	4	2	3	28	3.50
98	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.25
99	3	4	4	2	2	3	4	3	25	3.13
100	4	4	4	2	3	3	3	3	26	3.25
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>366</b>	<b>377</b>	<b>351</b>	<b>337</b>	<b>326</b>	<b>332</b>	<b>341</b>	<b>2824</b>	<b>353</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>3.94</b>	<b>3.66</b>	<b>3.77</b>	<b>3.51</b>	<b>3.37</b>	<b>3.26</b>	<b>3.32</b>	<b>3.41</b>	<b>28.24</b>	<b>3.53</b>
<b>Validitas</b>	<b>0.680</b>	<b>0.664</b>	<b>0.604</b>	<b>0.518</b>	<b>0.688</b>	<b>0.698</b>	<b>0.748</b>	<b>0.696</b>	<b>5.297</b>	

**Lampiran VI**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Brand Image***

**BRAND IMAGE**

DATA UNTUK ITEM GANJIL						DATA UNTUK ITEM GENAP					
GANJIL						GENAP					
no	Variabel Brand Image				Total	no	Variabel Brand Image				Total
resp.	p1	p3	p5	p7		resp.	p2	p4	p6	p8	
1	3	3	4	4	14	1	3	3	4	4	14
2	5	5	4	4	18	2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16	3	4	5	5	4	18
4	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	15
5	4	3	4	4	15	5	4	4	5	5	18
6	5	3	4	4	16	6	3	3	5	5	16
7	5	4	3	5	17	7	4	3	4	5	16
8	5	4	4	4	17	8	5	5	5	5	20
9	4	3	3	4	14	9	3	3	4	5	15
10	4	4	3	4	15	10	5	4	4	4	17
11	4	4	3	4	15	11	3	3	3	4	13
12	4	4	3	4	15	12	5	4	4	4	17
13	5	5	5	3	18	13	4	5	4	3	16
14	4	4	3	4	15	14	5	4	4	4	17
15	3	3	3	4	13	15	5	3	3	5	16
16	4	4	3	4	15	16	5	4	4	4	17
17	3	3	3	3	12	17	3	3	3	3	12
18	4	4	3	4	15	18	5	4	4	4	17
19	4	4	3	3	14	19	4	4	3	3	14
20	4	3	2	3	12	20	4	3	5	3	15
21	4	4	3	4	15	21	3	4	3	4	14
22	4	3	2	4	13	22	4	2	3	3	12
23	5	4	4	5	18	23	4	4	4	5	17
24	4	2	2	4	12	24	3	1	4	4	12
25	4	4	4	4	16	25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	5	17	26	4	3	5	5	17
27	4	4	4	4	16	27	4	4	4	4	16
28	5	3	3	4	15	28	4	2	5	5	16
29	4	2	3	4	13	29	4	2	3	4	13
30	5	4	4	5	18	30	5	3	5	4	17
31	3	3	1	3	10	31	3	3	3	5	14
32	5	3	3	4	15	32	5	4	5	4	18

33	4	3	4	2	13
34	3	2	2	2	9
35	4	5	4	4	17
36	5	4	3	4	16
37	5	4	4	4	17
38	3	3	2	3	11
39	3	4	2	3	12
40	5	4	3	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	3	2	4	13
43	5	3	4	4	16
44	5	4	3	5	17
45	4	4	5	4	17
46	4	3	2	3	12
47	4	2	3	3	12
48	5	4	3	5	17
49	4	3	2	4	13
50	3	2	2	3	10
51	3	3	3	4	13
52	4	3	3	4	14
53	4	4	4	4	16
54	4	3	3	4	14
55	5	4	4	4	17
56	5	5	5	5	20
57	4	4	3	3	14
58	3	4	4	4	15
59	4	4	3	4	15
60	3	4	3	4	14
61	4	3	4	4	15
62	4	4	4	3	15
63	4	5	5	5	19
64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	4	4	5	5	18
67	4	4	4	4	16
68	4	3	4	4	15
69	4	4	4	4	16
70	4	4	3	3	14
71	4	4	3	4	15

33	3	3	3	4	13
34	3	1	3	3	10
35	4	4	4	4	16
36	5	4	5	3	17
37	4	3	5	5	17
38	3	3	4	4	14
39	3	3	3	4	13
40	4	3	4	3	14
41	5	4	5	4	18
42	3	2	4	3	12
43	4	4	4	4	16
44	5	3	5	3	16
45	4	4	5	4	17
46	4	3	4	3	14
47	3	2	4	4	13
48	5	3	5	4	17
49	4	3	4	4	15
50	3	1	3	4	11
51	3	3	3	4	13
52	3	3	4	5	15
53	4	4	4	4	16
54	4	3	4	4	15
55	5	4	4	4	17
56	5	5	5	5	20
57	4	4	3	3	14
58	3	4	4	4	15
59	4	4	4	5	17
60	4	4	3	4	15
61	4	3	4	4	15
62	4	4	4	3	15
63	4	4	4	5	17
64	5	5	5	5	20
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	3	4	4	4	15
68	4	3	4	4	15
69	4	4	4	4	16
70	4	4	3	4	15
71	4	4	4	4	16

72	4	4	3	4	15
73	5	5	5	5	20
74	5	3	4	5	17
75	4	4	3	4	15
76	4	4	3	4	15
77	4	3	3	5	15
78	4	3	3	5	15
79	3	4	5	3	15
80	4	4	3	4	15
81	4	4	3	4	15
82	4	4	3	4	15
83	4	4	3	3	14
84	4	3	2	4	13
85	4	3	3	4	14
86	3	3	3	3	12
87	4	4	3	2	13
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	3	2	4	13
92	3	4	4	3	14
93	3	4	3	3	13
94	5	4	4	4	17
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	2	14
98	4	4	3	4	15
99	4	4	4	4	16
100	3	4	3	4	14
VALIDITAS					0.77
RELIABILITAS					0.872

72	4	3	4	4	15
73	5	5	5	5	20
74	5	4	4	5	18
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	5	17
77	4	3	3	5	15
78	4	3	3	5	15
79	5	3	4	5	17
80	4	4	4	5	17
81	4	4	3	4	15
82	5	4	4	5	18
83	4	4	4	5	17
84	4	3	3	4	14
85	3	3	4	4	14
86	3	3	3	3	12
87	3	4	3	3	13
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	3	3	4	14
92	3	4	4	3	14
93	3	4	3	3	13
94	4	3	5	3	15
95	3	3	3	3	12
96	4	4	4	4	16
97	3	4	2	3	12
98	4	3	3	4	14
99	5	5	4	4	18
100	3	4	3	4	14
VALIDITAS					0.77
RELIABILITAS					0.872

Lampiran VII  
 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

KUALITAS PRODUK																								
DATA UNTUK ITEM GANJIL										DATA UNTUK ITEM GENAP														
no	Variabel Kualitas Produk															Total								
	resp.	p1	p3	p5	p7	p9	p11	p13	p15	GENAP										Total				
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	29	1	4	4	4	3	3	3	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	33	2	4	4	4	4	4	5	5	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3	4	4	4	4	5	5	4	35
4	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	3	4	4	4	25	4	4	3	4	2	1	3	4	25
5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	4	3	5	4	34
6	4	4	3	5	3	5	3	4	4	2	4	4	4	29	6	4	3	4	3	5	3	4	1	27
7	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	33	7	5	4	5	3	4	3	4	4	32
8	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	35	8	5	5	4	5	4	4	4	5	37
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	30	9	4	4	5	3	4	3	5	4	32
10	4	4	4	5	3	4	1	2	5	4	4	2	5	28	10	3	4	4	2	2	4	4	3	26
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	11	4	4	3	3	4	4	4	4	30
12	4	4	4	5	3	4	1	2	4	4	4	4	4	27	12	3	4	4	2	2	4	4	3	26
13	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	28	13	3	3	3	4	3	4	4	5	28
14	4	4	4	5	3	4	1	2	5	4	4	4	4	28	14	3	4	4	2	2	4	4	3	26
15	4	4	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	27	15	4	4	4	3	4	3	3	3	28
16	4	4	4	5	3	4	1	2	5	4	4	4	4	28	16	3	4	4	2	2	4	4	3	26
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	4	5	3	4	1	2	5	4	4	4	4	28	18	3	4	4	2	2	4	4	3	26







94	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	28
95	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	28
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	34
97	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	28
98	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	30
99	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	23
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31
VALIDITAS												0.873
RELIABILITAS												0.932

94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	28
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	34
97	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	29
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	31
99	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	1	23
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
VALIDITAS												0.873	
RELIABILITAS												0.932	



**Lampiran VIII**  
**Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan**

**LOYALITAS PELANGGAN**

DATA UNTUK ITEM GANJIL						DATA UNTUK ITEM GENAP					
GANJIL						GENAP					
no	Variabel Loyalitas Pelanggan				Total	no	Variabel Loyalitas Pelanggan				Total
resp.	p1	p3	p5	p7		resp.	p2	p4	p6	p8	
1	4	3	3	3	13	1	3	3	3	3	12
2	5	3	3	4	15	2	3	4	3	4	14
3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	5	17
4	5	4	3	2	14	4	3	5	3	2	13
5	5	4	3	4	16	5	4	4	3	3	14
6	4	2	2	1	9	6	5	5	2	1	13
7	5	4	3	4	16	7	5	4	3	4	16
8	4	4	4	5	17	8	4	4	4	4	16
9	4	4	3	4	15	9	4	3	3	4	14
10	4	4	3	3	14	10	3	2	2	4	11
11	3	4	3	3	13	11	3	4	3	3	13
12	5	4	4	5	18	12	4	4	4	4	16
13	5	4	5	3	17	13	5	4	4	3	16
14	4	4	3	3	14	14	3	2	2	4	11
15	2	5	2	3	12	15	3	4	3	3	13
16	4	4	3	3	14	16	3	2	2	4	11
17	3	3	3	3	12	17	3	3	3	3	12
18	4	4	3	3	14	18	3	2	2	4	11
19	4	4	5	3	16	19	5	4	4	4	17
20	4	4	4	3	15	20	4	4	3	3	14
21	5	5	3	4	17	21	5	5	3	5	18
22	3	4	2	3	12	22	3	3	1	3	10
23	4	4	4	4	16	23	4	4	4	4	16
24	3	3	3	1	10	24	2	3	2	2	9
25	4	4	3	3	14	25	4	4	3	3	14
26	5	4	4	4	17	26	4	4	3	4	15
27	4	4	3	3	14	27	4	4	3	4	15
28	4	4	4	3	15	28	3	4	4	3	14
29	4	3	4	2	13	29	4	4	3	2	13
30	4	4	4	4	16	30	4	4	3	4	15
31	4	1	3	1	9	31	4	4	3	1	12
32	4	3	3	3	13	32	4	4	3	3	14

33	4	4	4	4	16
34	4	4	2	2	12
35	5	4	3	5	17
36	4	4	3	4	15
37	5	5	4	4	18
38	3	3	3	3	12
39	3	2	3	2	10
40	4	4	2	3	13
41	5	4	4	4	17
42	4	3	2	3	12
43	5	4	3	4	16
44	4	4	3	2	13
45	4	3	4	3	14
46	4	4	3	2	13
47	3	3	3	3	12
48	5	4	4	4	17
49	5	4	3	3	15
50	3	3	3	3	12
51	4	4	3	3	14
52	4	4	4	3	15
53	4	4	4	4	16
54	3	4	3	3	13
55	4	4	3	4	15
56	5	5	5	5	20
57	4	5	4	4	17
58	3	4	3	4	14
59	4	5	4	3	16
60	4	3	4	4	15
61	4	4	4	4	16
62	3	3	3	3	12
63	5	5	4	5	19
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	5	5	4	4	18
67	3	3	3	4	13
68	3	4	3	3	13
69	4	4	4	4	16
70	4	4	3	3	14
71	4	4	3	3	14

33	4	5	3	4	16
34	4	4	2	1	11
35	3	5	4	4	16
36	5	4	4	4	17
37	4	4	3	4	15
38	3	3	3	2	11
39	2	1	2	3	8
40	3	4	2	3	12
41	4	4	4	5	17
42	3	3	1	3	10
43	4	4	4	5	17
44	4	3	3	2	12
45	3	3	4	3	13
46	3	3	3	3	12
47	3	3	3	2	11
48	4	4	4	4	16
49	4	4	3	3	14
50	3	3	3	3	12
51	4	3	3	3	13
52	4	4	4	3	15
53	4	4	4	4	16
54	3	4	3	3	13
55	4	3	3	4	14
56	5	5	5	5	20
57	3	3	4	4	14
58	3	4	3	4	14
59	4	2	4	3	13
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	3	3	3	3	12
63	5	5	4	5	19
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	5	2	4	4	15
67	3	3	3	4	13
68	3	3	3	3	12
69	4	2	4	3	13
70	4	4	3	3	14
71	3	4	3	3	13

72	3	3	3	3	12
73	5	4	5	4	18
74	4	4	4	3	15
75	4	4	4	3	15
76	4	5	4	3	16
77	3	3	3	4	13
78	3	3	3	3	12
79	4	4	4	4	16
80	4	5	3	3	15
81	4	3	4	4	15
82	4	5	3	3	15
83	3	5	3	3	14
84	4	3	3	3	13
85	3	4	4	3	14
86	3	3	3	3	12
87	4	4	3	3	14
88	4	4	3	4	15
89	3	4	4	4	15
90	4	4	4	4	16
91	4	1	3	2	10
92	3	4	3	3	13
93	4	3	4	4	15
94	4	3	3	2	12
95	3	3	3	4	13
96	4	2	4	3	13
97	4	4	3	2	13
98	4	3	3	3	13
99	3	4	2	4	13
100	4	4	3	3	14
VALIDITAS					0.77

72	3	3	3	3	12
73	5	4	5	5	19
74	4	4	3	3	14
75	4	3	4	3	14
76	4	2	4	3	13
77	3	3	3	4	13
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	5	5	3	3	16
81	4	3	4	4	15
82	5	5	3	3	16
83	4	4	3	3	14
84	4	4	3	3	14
85	3	4	3	3	13
86	3	2	3	3	11
87	3	4	4	4	15
88	3	4	3	4	14
89	3	2	4	4	13
90	4	4	4	4	16
91	3	2	4	4	13
92	3	3	3	3	12
93	4	3	4	4	15
94	2	4	4	4	14
95	3	3	3	4	13
96	4	2	4	3	13
97	3	5	4	3	15
98	4	3	3	3	13
99	4	2	3	3	12
100	4	2	3	3	12
VALIDITAS					0.77

**Lampiran IX**  
**Hasil Output SPSS Statistics 21**

**1. Hasil Uji Parsial Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Brand Image <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.814	2.437		3.207	.002		
1 Brand Image	.672	.079	.649	8.451	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.649 <sup>a</sup>	.422	.416	3.11726	2.074

a. Predictors: (Constant), Brand Image

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	693.945	1	693.945	71.413	.000 <sup>b</sup>
	Residual	952.295	98	9.717		
	Total	1646.240	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Brand Image

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Brand Image
1		1.992	1.000	.00	.00
2		.008	15.572	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.5762	34.6813	28.2400	2.64756	100
Residual	-7.30796	7.70706	.00000	3.10147	100
Std. Predicted Value	-2.895	2.433	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.344	2.472	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## 2. Hasil Uji Parsial Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.707 <sup>a</sup>	.499	.494	2.90008	1.976

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	822.015	1	822.015	97.737	.000 <sup>b</sup>
Residual	824.225	98	8.410		
Total	1646.240	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Coefficients<sup>a</sup>

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.995	2.470		1.618	.109		
Kualitas Produk	.405	.041	.707	9.886	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Produk
1	1	1.993	1.000	.00	.00
	2	.007	16.972	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.6067	36.4081	28.2400	2.88152	100
Residual	-6.46867	8.53133	.00000	2.88539	100
Std. Predicted Value	-2.649	2.835	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.231	2.942	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 3. Hasil Uji Simultan *Brand Image* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk, Brand Image <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744 <sup>a</sup>	.554	.545	2.75039	1.954

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

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	912.471	2	456.236	60.312	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	733.769	97	7.565		
	Total	1646.240	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Coefficients<sup>a</sup>

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant)	1.348	2.464		.547	.586		
Brand Image	.328	.095	.317	3.458	.001	.546	1.831
Kualitas Produk	.283	.053	.493	5.375	.000	.546	1.831

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Brand Image	Kualitas Produk
1		2.987	1.000	.00	.00	.00
2		.009	18.646	.93	.31	.06
3		.005	24.934	.07	.69	.94

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.7958	37.0851	28.2400	3.03593	100
Residual	-5.67630	7.42306	.00000	2.72246	100
Std. Predicted Value	-2.123	2.913	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.064	2.699	.000	.990	100

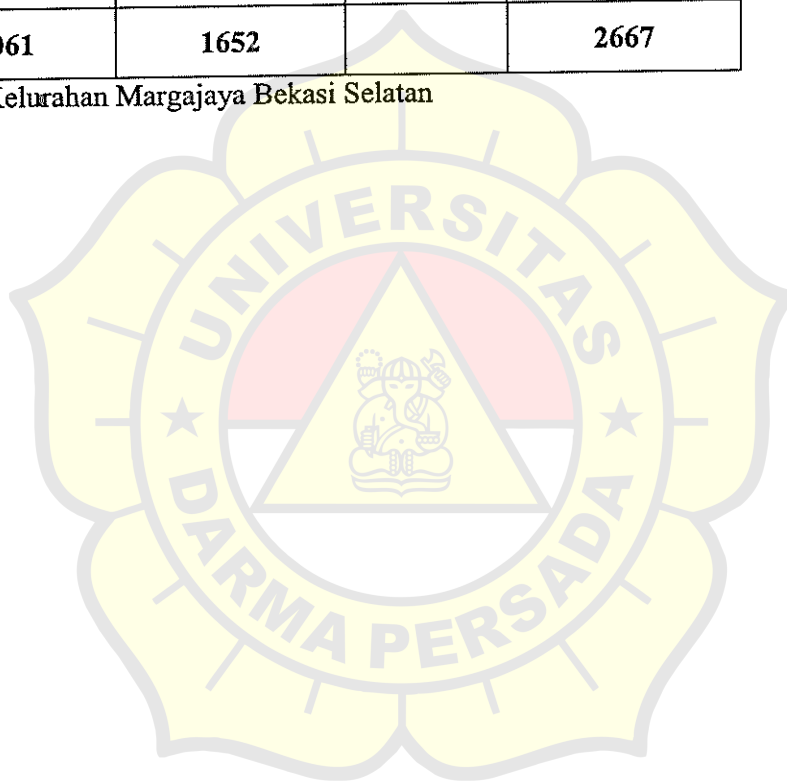
Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## LAMPIRAN X

DATA PENDUDUK  
RW 05 KELURAHAN MARGAJAYA BEKASI SELATAN

NO	RT	JUMLAH		WNA	Jumlah
		Laki-laki	Perempuan		
1	01	265	433		698
2	02	287	552		893
3	03	194	325		419
4	04	315	342		657
<b>Jumlah</b>		<b>1061</b>	<b>1652</b>		<b>2667</b>

umber: Data kelurahan RW 05 Kelurahan Margajaya Bekasi Selatan



**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**KECAMATAN BEKASI SELATAN**  
**KELURAHAN MARGAJAYA**

**Jl. Kemakmuran No.11 Telp. (021) 8890226**  
**B E K A S I**

**SURAT KETERANGAN**

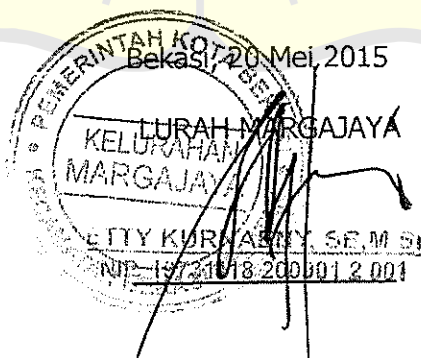
Nomor : 670/157 -Kl.Mj

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **FURQON RIANSYAH**  
NIM : 10 41 0032  
Program Studi : Manajemen SI  
Keminatan : Manajemen Pemasaran.

Menyatakan bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Riset/ Penelitian di Kp Dua Kel. V.05 Kelurahan Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan sejak tanggal 21 Desember 2014 sampai dengan 15 Mei 2015

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**KECAMATAN BEKASI SELATAN**  
**KELURAHAN MARGAJAYA**

**Jl. Kemakmuran No.11 Telp. (021) 8890226**  
**B E K A S I**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 670/157 -Kl.Mj

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi ini menerangkan bahwa :

Nama : **FURQON RIANSYAH**  
NIM : 10 41 0032  
Program Studi : Manajemen SI  
Keminatan : Manajemen Pemasaran.

Benar bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Riset/ Penelitian di Kp Dua V.05 Kelurahan Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan sejak tanggal 21 Desember 2014 sampai dengan 15 Mei 2015

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

