

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reasessment Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseacrh. Journal Of Marketing*. January (58)
- Deny, Irawan dan Edwin Japarianto. (2013). *Jurnal Manajemen Pemasaran Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya*. Vol.1 No. 2.
- Dewi kurniawati, K. suharyono. (2014). *PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis
- Cahayana Saputra .(2017).”*Pengaruh International Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Starbucks Coffee Shop di Malang City Point Mall)*”
- Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Evi Nurul Jannah dkk.(2018).”*Pengaruh Kualitas layanan dan Brand Image terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan matahari departemen store di jember*”. E-journal Manajemen
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish
- Febriana, Dina Rizki, & Wijayanti, Rini. (2023). *Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Metropolitan Mall Cibubur*. Jurnal Rekaman.
- Febrianti dkk .(2022).”*Analisis Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk SIM Card Telkomsel terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*”
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Frisilla Sipayung dan Triana Ananda Rustam. “*Pengaruh kualitas pelayanan,*

Brand Image dan promosi terhadap keputusan pembelian jasa grab di kota batam”

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, et al, 2014, *Multivariate Data Analysis, New International Edition.*, New Jersey : Pearson.
- Kotler Dan Keller .(2015). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Gary Amstrong .(2016). *Dasar-dasar Pemasaran.Jilid 1, Edisi Kesembilan*, Jakarta: Erlangga. p125
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta : P.T Indeks Gramedia.
- _____ dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas. jilid I*. PT Index. kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo
- Lechter, Sharon L; Greg S. Reid; Hansen.(2019).*Three feet from gold : ubahlah penghalang anda jadi peluang sukses bersama the napoleon hill foundation*
- Lohr, Sharon L. *Sampling Design and Analysis*. Oxon: CRC Press, 2019
- Merriam, Sharan B. (2009). *Qualitative Research : A Guide to Design and Implementation*.San Francisco : John Wiley & Sons, Inc
- Muhammad Lutfi Rizaldi Resti Hardini (2018). “*Pengaruh kualitas pelayanan, Brand Image dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan indomaret kelurahan pedurenan bekasi timur*”
- Nariswari R & Iriawan N. (2012). “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian*”. JURNAL SAINS DAN SENI ITS Vol. 1, No. 1, (Sept. 2012) ISSN: 2301-928X D-248
- Pramana, I.G.Y. dan N.M. Rastini. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-Jurnal Manajemen UNUD. ISSN.2302-8912. No. 01. Vol.02. 2-5
- Reza Taufik H dkk.(2020).”*Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Laundry Sepatu Deekey Shoes Garage di Antapani Bandung*”.E-Jurnal Manajemen
- Ryan Ichwanto dkk .(2016).“*pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Global Shinsei Indonesia*”
- Sondakh, C. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap*

Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan: Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J .(2014). *Consumer Behaviour*, London: Pearson

Sa'adah, Lailatus, dan Abdullah Fajarul Munir. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepua*

Theresia Devi Yanti dkk .(2022).“*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cafe Well The Food (WTF) Bengkulu*”

Triyono. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ombak.

Yunaida, Erni. 2017. *Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.6 , No. 2.*



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Kepada Yth Pelanggan Kidz Station Trans Studio Cibubur Mall Jakarta Timur

Saya adalah mahasiswa S1 semester akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, untuk penyusunan skripsi saya membutuhkan data dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur” .

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian terhadap 94 responden dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik responden, berikut ini akan dikemukakan identitas responden berdasarkan klasifikasi jenis kelamin, usia, pendapatan dan pekerjaan. Melalui pendeskripsian identitas responden ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai latar belakang responden penelitian, sehingga diharapkan dapat memahami kecenderungan jawaban yang diberikan oleh responden.

Petunjuk pengisian kuisisioner :

1. Isilah kolom identitas yang telah disediakan
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat teman-teman dengan penilaian menggunakan skala 1 hingga 5.
3. Setiap Pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
5. Setelah seluruh jawaban dari kuisisioner terisi, diharapkan pelanggan mengumpulkan kuisisioner dengan cara mengklik tombol submit.
6. Terima kasih atas partisipasi dari pelanggan Kidz Station Trans Studio Mall Cibubur Jakarta Timur

Skala penilaian dari 1 sampai 5 memiliki arti sebagai berikut :

Pernyataan	Bobot skor
(STS) Sangat Tidak Setuju	1
(TS) Tidak Setuju	2
(RR) Ragu-ragu	3
(S) Setuju	4
(SS) Sangat Setuju	5

Apakah anda pelanggan yang sudah pernah membeli mainan di Kidz Station TSM Cibubur dengan minimal 2 kali pembelian??

- A. Ya
- B. Tidak

Jika Ya, kuisisioner ini akan berlanjut otomatis dan jika Tidak maka kuisisioner akan berhenti sampai disini.

Bagian Data Diri :

Mohon ketersediaannya mengisi dan memberikan mengisi pertanyaan berikut ini:

Nama :

Gender :

	Gender
A.	Laki - Laki
B.	Perempuan

Pendapatan Perbulan:

	Pendapatan
A.	100.000 – 3.000.000
B.	3.100.000 – 6.000.000
C.	6.100.000 – 9.000.000
D.	9.100.000 – 12.000.000
E.	> 12.000.000

Pekerjaan:

	Pekerjaan
A.	Pelajar / Mahasiswa
B.	Karyawan Swasta
C.	Pegawai Negeri
D.	Wiraswasta
E.	DLL

Brand Image (X1)

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
1	Kidz Station merupakan toko mainan yang paling saya ingat					
2	Kidz Station menawarkan produk mainan dengan kualitas premium					
3	Kidz Station merupakan satu satunya tempat mainan yang memiliki reputasi citra yang baik dan memenuhi harapan saya					
4	Kidz Station merupakan tempat penawaran produk mainan yang terpercaya					

Kualitas Produk (X2)

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
1	Kidz Station memiliki mainan yang dapat diandalkan kualitas produknya					
2	saya merasa bahwa mainan di Kidz Station memiliki kekuatan yang lama (awet) / tidak mudah rusak					
3	semua produk mainan di Kidz Station memiliki keunikan fitur yang ditawarkan					
4	semua mainan di Kidz Station memiliki standar keamanan yang diinformasikan berdasarkan usia					
5	semua produk mainan di Kidz Station memiliki penampilan display yang menarik bagi calon pembelinya					
6	seluruh mainan di Kidz Station merupakan produk mainan yang memiliki manfaat sebanding dengan harganya					

Kualitas Layanan (X3)

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
1	karyawan Kidz Station cepat dalam melayani kebutuhan saya					
2	karyawan Kidz Station memiliki kemampuan melayani saya dengan baik					
3	karyawan Kidz Station dapat memberikan informasi atas segala pertanyaan yang saya ajukan					
4	karyawan Kidz Station memberikan perhatian pada segala kebutuhan saya selama berada di toko tersebut					
5	karyawan Kidz Station tanggap dalam melayani kebutuhan saya					
6	Kidz Station memiliki interior yang sangat menarik perhatian pengunjung					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
1	Jika saya membutuhkan mainan pasti saya akan membeli di toko mainan Kidz Station kembali					
2	saya akan tetap membeli mainan di toko Kidz Station walaupun toko mainan lain menawarkan hal yang lebih menarik					
3	saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli mainan di kidz station					

Lampiran 2 Tabulasi Data

No Responden	Jenis Kelamin	Pendapatan Perbulan	Jenis Pekerjaan
1	1	2	2
2	1	2	2
3	1	2	2
4	1	3	3
5	1	2	2
6	1	2	2
7	1	2	2
8	2	1	5
9	1	2	2
10	1	1	5
11	1	3	2
12	1	1	5
13	1	2	2
14	1	2	5
15	2	1	1
16	1	2	2
17	1	1	5
18	1	2	2
19	1	2	2
20	1	2	2
21	2	2	2
22	1	2	2
23	2	2	2
24	2	2	2
25	2	2	2
26	2	1	2
27	2	1	5
28	1	2	5
29	2	3	4
30	2	2	2
31	2	2	2

No Responden	Jenis Kelamin	Pendapatan Perbulan	Jenis Pekerjaan
32	1	1	5
33	2	3	2
34	2	4	2
35	2	2	2
36	1	1	1
37	2	2	2
38	2	2	2
39	1	2	2
40	2	5	1
41	2	2	2
42	1	2	2
43	2	5	5
44	1	1	1
45	2	2	2
46	2	3	2
47	1	5	2
48	1	2	2
49	1	2	2
50	2	2	2
51	2	4	2
52	2	5	2
53	1	1	2
54	2	3	3
55	2	3	2
56	2	2	2
57	1	2	2
58	2	3	2
59	2	5	2
60	2	3	2
61	2	1	4
62	2	2	2
63	2	1	2

No Responden	Jenis Kelamin	Pendapatan Perbulan	Jenis Pekerjaan
64	2	5	2
65	2	2	2
66	1	3	2
67	1	2	2
68	2	2	2
69	2	1	4
70	2	4	5
71	2	2	2
72	2	2	2
73	2	5	2
74	2	1	2
75	2	3	2
76	2	2	2
77	2	2	5
78	1	2	5
79	2	3	2
80	2	3	2
81	2	2	2
82	2	4	2
83	2	3	1
84	2	2	2
85	2	1	2
86	1	4	5
87	2	3	2
88	1	4	5
89	2	4	2
90	1	5	5
91	2	5	3
92	1	2	5
93	1	5	4
94	2	2	2

Lampiran 3

KESADARAN MERK	ASOSIASI MERK	CITRA MERK	KEPERCAYAAN
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
4	5	4	4
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	3	4
5	5	5	5
4	4	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4

KESADARAN MERK	ASOSIASI MERK	CITRA MERK	KEPERCAYAAN
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	2	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5
4	4	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4

KESADARAN MERK	ASOSIASI MERK	CITRA MERK	KEPERCAYAAN
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	4	4
4	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	4	4
4	5	5	4
4	3	4	4
5	5	5	5
5	4	5	5
5	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	5	5
2	4	4	3
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	5	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5

KESADARAN MERK	ASOSIASI MERK	CITRA MERK	KEPERCAYAAN
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
5	5	4	4
4	4	4	4

Lampiran 4

KEANDALA	DAYA TAHAN	FITUR	KEPATUHAN	ESTETIKA	NILAI YANG DIRASAKAN
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

KEANDALA	DAYA TAHAN	FITUR	KEPATUHAN	ESTETIKA	NILAI YANG DIRASAKAN
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3
4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4
4	3	5	5	4	5
4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	3	2	5	3	2
4	4	4	5	5	5

KEANDALA	DAYA TAHAN	FITUR	KEPATUHAN	ESTETIKA	NILAI YANG DIRASAKAN
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	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	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4
4	3	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	3

RESPONSIVITAS	KEANDALAN	KOMPETENSI	EMPATI	DAYA TANGGAP	TENGIBLE
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	3	4	3	5
5	5	5	5	5	5

RESPONSIVITAS	KEANDALAN	KOMPETENSI	EMPATI	DAYA TANGGAP	TENGIBLE
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
1	3	4	5	5	1
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	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	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4

REPEAT PURCHASE	RETENTION	REFERALLS
Y1.2	Y1.3	Y1.4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	3	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	5
4	3	3
4	4	4
4	3	5
4	4	4
4	3	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5

REPEAT PURCHASE	RETENTION	REFERALLS
Y1.2	Y1.3	Y1.4
5	4	5
4	4	4
5	4	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
3	5	1
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
4	2	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
5	5	4
5	4	3
4	4	4
5	4	5
5	5	5
4	4	4

REPEAT PURCHASE	RETENTION	REFERALLS
Y1.2	Y1.3	Y1.4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
3	2	3
4	4	4
4	3	4
5	5	5
4	3	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4



Lampiran 7

Tabel Nilai $F_{0,05}$

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0,10}$	$t_{0,05}$	$t_{0,025}$	$t_{0,01}$	$t_{0,005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

Lampiran 8 Hasil SPSS

A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97720092
Most Extreme Differences	Absolute	.270
	Positive	.238
	Negative	-.270
Test Statistic		.270
Asymp. Sig. (2-tailed)		9.350 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

B. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.383	1.037		-1.334	.186		
	Total_X1	-.028	.103	-.023	-.272	.786	.306	3.269
	Total_X2	.585	.090	.738	6.528	.000	.173	5.765
	Total_X3	.170	.081	.197	2.106	.038	.252	3.965

a. Dependent Variable: Total_Y

C. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.895 ^a	.801	.794	.993	1.980

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

D. Hasil uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.827	.755		2.419	.018
	Total_X1	-.166	.075	-.399	-2.217	.029
	Total_X2	-.052	.065	-.191	-.800	.426
	Total_X3	.140	.059	.472	2.385	.019

a. Dependent Variable: ABS_RES

E. Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.383	1.037		-1.334	.186
	Brand Image	-.028	.103	-.023	-.272	.786
	Kualitas Produk	.585	.090	.738	6.528	.000
	Kualitas Layanan	.170	.081	.197	2.106	.038

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

F. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	356.352	3	118.784	120.379	.000 ^b
	Residual	88.808	90	.987		
	Total	445.160	93			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

G. Hasil Uji R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.801	.794	.993

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

H. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.383	1.037		-1.334	.186
	Total_X1	-.028	.103	-.023	-.272	.786
	Total_X2	.585	.090	.738	6.528	.000
	Total_X3	.170	.081	.197	2.106	.038

a. Dependent Variable: Total_Y



MUHAMMAD HAEKAL AZHARI - TA

ORIGINALITY REPORT

8%	7%	4%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Collin County Community College Student Paper	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
4	moam.info Internet Source	1%
5	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
6	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	1%
7	www.coursehero.com Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

