



Lampiran 1



Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Pengaruh Harga, Lokasi dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Michelle Bakery, Cibubur

Perkenalkan, saya Angelia mahasiswi Kwik Kian Gie School Of Business yang sedang melakukan penelitian mengenai pengaruh harga, lokasi dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan Michelle Bakery, Cibubur. Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Apakah Anda berkunjung ke Michelle Bakery sebanyak 2 kali dalam 3 bulan terakhir?

- Ya
- Tidak (Jika tidak berhenti sampai disini)

1 Variabel Harga (X1)

a. Indikator Keterjangkauan Harga

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur terjangkau untuk semua kalangan | | | | | |
| | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur dalam kategori wajar | | | | | |

b. Indikator Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| 1 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur sesuai dengan kualitasnya. | | | | | |
| 2 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur sesuai dengan porsinya. | | | | | |

c. Indikator harga sesuai dengan kemampuan konsumen

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur bersaing dengan produk sejenis lainnya. | | | | | |
| 2 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur sesuai dengan kemampuan/daya beli konsumennya | | | | | |

d. Indikator kesesuaian harga dengan manfaat

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Harga produk di Michelle Bakery, Cibubur sesuai dengan manfaatnya. | | | | | |

2 Variabel Lokasi (X2)

a. Indikator kesediaan lahan parkir

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki lahan parkir yang memadai. | | | | | |

b. Indikator tempat yang cukup luas

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki tempat berbelanja memandai dan nyaman. | | | | | |

c. Indikator Lokasi dapat dilalui banyak alat transportasi.

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| 1 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki lokasi yang mudah dijangkau | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



d. Indikator lokasi yang strategis

©

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Toko Michelle Bakery, Cibubur mudah ditemukan. | | | | | |

3. Variabel Suasana Toko (X3)

a. Indikator Interior (bagian dalam toko)

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| 1 | Michelle Bakery, Cibubur selalu menjaga kebersihan ruangnya. | | | | | |
| 2 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki aroma ruangan yang <i>fresh</i> . | | | | | |
| 3 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki tata kelola ruangan menarik dan rapi. | | | | | |
| 4 | Di dalam ruangan Michelle Bakery, Cibubur memutar lagu/musik yang menyenangkan. | | | | | |

b. Indikator Eksterior (bagian luar toko)

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Michelle Bakery, Cibubur memasang logo perusahaan di depan toko yang dapat terlihat jelas dan mudah ditemukan. | | | | | |
| 2 | Bagian luar toko Michelle Bakery, Cibubur tampak menarik dan rapi | | | | | |

c. Indikator Store Layout (tata letak)

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| 1 | Penataan meja, rak dan kursi di Michelle Bakery, Cibubur sangat rapi. | | | | | |
| 2 | Michelle Bakery, Cibubur memiliki ruangan yang cukup luas dan memudahkan akses lalu lintas pelanggan di dalam toko. | | | | | |

d. Indikator Interior Display (Tampilan bagian dalam)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|---|----|---|----|----|-----|
| 1 | Terdapat tanda petunjuk arah di Michelle Bakery, Cibubur yang memudahkan pelanggan. | | | | | |
| 2 | Terdapat poster mengenai pengumuman penting atau promo di Michelle Bakery, Cibubur | | | | | |

4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

a. Indikator Setia dalam menggunakan suatu produk

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Saya tidak akan beralih ke toko roti lain. | | | | | |
| 2 | Saya akan berkunjung dan berbelanja di Michelle Bakery, Cibubur dalam waktu dekat. | | | | | |

b. Indikator Merekomendasikan produk kepada orang lain

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Saya akan merekomendasikan Michelle Bakery, Cibubur ke teman/keluarga. | | | | | |
| 2 | Saya suka memposting produk Michelle Bakery di media sosial dan memberikan ulasan baik. | | | | | |
| | Saya akan mengajak teman/keluarga untuk berkunjung dan berbelanja di Michelle Bakery, Cibubur. | | | | | |

c. Indikator Kinerja produk sesuai dengan harapan.

| No | Pernyataan | ST | S | KS | TS | STS |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| 1 | Saya merasa puas dengan produk Michelle Bakery, Cibubur. | | | | | |
| | Saya merasa senang ketika mengonsumsi produk Michelle Bakery, Cibubur. | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 2

Data Hasil Kuisioner

Variabel Harga

| Responden | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 33 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 25 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 34 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 91 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 31 |
| 93 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 33 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 31 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 97 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 99 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 100 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2) Variabel Lokasi

| Responden | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 31 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 32 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 38 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 88 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 92 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 94 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 95 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 96 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 97 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 98 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Variabel Suasana Toko

| Responden | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | X3.7 | X3.8 | X3.9 | X3.10 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 35 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 42 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 84 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 91 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 92 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 47 |
| 96 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 97 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 45 |
| 98 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 99 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 45 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4 Variabel Loyalitas Pelanggan

| Responden | X4.1 | X4.2 | X4.3 | X4.4 | X4.5 | X4.6 | X4.7 | TOTAL |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | |
|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| C | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| Hak cipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 31 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 24 |
| | 32 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 25 |
| | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 34 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| | 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| | 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| | 37 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| | 38 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 27 |
| | 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| | 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 23 |
| | 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie | 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 22 |
| | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| | 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| | 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| | 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 78 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 28 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 88 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 32 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 90 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 31 |
| 93 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 32 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 33 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 97 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 30 |
| 98 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 31 |
| 100 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 31 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3

Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| VAR_HARGA | 100 | 25.00 | 35.00 | 31.8100 | 3.17406 |
| VAR_LOKASI | 100 | 14.00 | 20.00 | 18.0800 | 2.10665 |
| VAR_STOKO | 100 | 34.00 | 50.00 | 45.0300 | 4.97967 |
| VAR_LOYAL | 100 | 22.00 | 35.00 | 31.0500 | 3.80689 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Lampiran 4

Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| HARGA1 | 28.6000 | 6.110 | .946 | .983 |
| HARGA2 | 28.6667 | 5.954 | .922 | .985 |
| HARGA3 | 28.6000 | 6.110 | .946 | .983 |
| HARGA4 | 28.6000 | 6.110 | .946 | .983 |
| HARGA5 | 28.6333 | 5.964 | .966 | .981 |
| HARGA6 | 28.6667 | 5.954 | .922 | .985 |
| HARGA7 | 28.6333 | 5.964 | .966 | .981 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .985 | 7 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik BIKKA (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| LOKASI1 | 14.2333 | 1.702 | .870 | .980 |
| LOKASI2 | 14.3000 | 1.528 | .955 | .957 |
| LOKASI3 | 14.2667 | 1.582 | .948 | .959 |
| LOKASI4 | 14.3000 | 1.528 | .955 | .957 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .973 | 4 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| STOKO1 | 42.9667 | 13.757 | .955 | .992 |
| STOKO2 | 42.9667 | 13.757 | .955 | .992 |
| STOKO3 | 43.0000 | 13.517 | .981 | .991 |
| STOKO4 | 43.0000 | 13.517 | .981 | .991 |
| STOKO5 | 43.0000 | 13.517 | .981 | .991 |
| STOKO6 | 43.0333 | 13.620 | .899 | .994 |
| STOKO7 | 43.0000 | 13.517 | .981 | .991 |
| STOKO8 | 43.0000 | 13.517 | .981 | .991 |
| STOKO9 | 42.9667 | 13.757 | .955 | .992 |
| STOKO10 | 42.9667 | 13.757 | .955 | .992 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .993 | 10 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| LOYAL1 | 28.5667 | 6.323 | .987 | .986 |
| LOYAL2 | 28.5667 | 6.323 | .987 | .986 |
| LOYAL3 | 28.5667 | 6.323 | .987 | .986 |
| LOYAL4 | 28.5667 | 6.323 | .987 | .986 |
| LOYAL5 | 28.5667 | 6.323 | .987 | .986 |
| LOYAL6 | 28.6000 | 6.317 | .939 | .989 |
| LOYAL7 | 28.5667 | 6.599 | .841 | .995 |

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .989 | 7 |

Lampiran 5

Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.29347623 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .284 |
| | Positive | .269 |
| | Negative | -.284 |
| Test Statistic | | .284 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6

Uji Multikolinearitas

| Model | Collinearity Statistics | |
|------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| VAR_HARGA | .346 | 2.892 |
| VAR_LOKASI | .291 | 3.432 |
| VAR_STOKO | .306 | 3.272 |

Dependent Variable: VAR_LOYAL

Lampiran 7

Uji Heteroskedastisitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | -.099 | 1.920 | | -.052 | .959 |
| VAR_HARGA | -.060 | .100 | -.103 | -.600 | .550 |
| VAR_LOKASI | -.032 | .164 | -.036 | -.194 | .847 |
| VAR_STOKO | .087 | .068 | .236 | 1.290 | .200 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 8

Uji Autokorelasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .798 ^a | .637 | .626 | 2.32904 | 1.850 |

a. Predictors: (Constant), VAR_STOKO, VAR_HARGA, VAR_LOKASI

b. Dependent Variable: VAR_LOYAL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 9

Uji Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 2.322 | 2.412 | | .963 | .338 |
| VAR_HARGA | .075 | .125 | .063 | .598 | .551 |
| VAR_LOKASI | .296 | .206 | .164 | 1.437 | .154 |
| VAR_STOKO | .466 | .085 | .610 | 5.483 | .000 |

a. Dependent Variable: VAR_LOYAL

Lampiran 10

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2.322 | 2.412 | | .963 | .338 |
| VAR_HARGA | .075 | .125 | .063 | .598 | .551 |
| VAR_LOKASI | .296 | .206 | .164 | 1.437 | .154 |
| VAR_STOKO | .466 | .085 | .610 | 5.483 | .000 |

a. Dependent Variable: VAR_LOYAL

Lampiran 11

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 914.007 | 3 | 304.669 | 56.166 | .000 ^b |
| Residual | 520.743 | 96 | 5.424 | | |
| Total | 1434.750 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: VAR_LOYAL

b. Predictors: (Constant), VAR_STOKO, VAR_HARGA, VAR_LOKASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

: ANGELIA MELISA

: 23170438

: Manajemen

: Perum. Citra Gran cluster Nusa Dua blok Eg

no 17

Kode Pos : 17435

Telp Kantor : _____

Telp Rumah : _____

No. HP : 0815 860 851 89

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

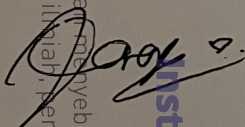
1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan skripsi ini merupakan tanggung jawab pribadi.

2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/ originalitas skripsi adalah diluar tanggung jawab pihak kampus dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan pihak kampus dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 05 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Angelia Melisa

(Nama Lengkap)