

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN AYAM KREMES KHAS SOLO
DI KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis :

FATIA MAULIDIYAH
NIM: 151310802

Program Studi : Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal : 29 Mei 2021

Majelis Penguji

Pembimbing Utama



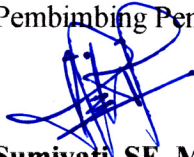
Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

Penguji Utama



Dr. Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 11-070561-01

Pembimbing Pembantu



Sumiyati, SE, MM
NIDN. 11-251178-01

Penguji Pembantu




Fenni Supriadi, SE, MM
NIDN. 11-281085-01

Pontianak, 29 Mei 2021

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN,



Dedi Haryanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN AYAM KREMES KHAS SOLO
DI KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

**FATIA MAULIDIYAH
NIM 151310802**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2021**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT sang maha Pencipta yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan izin-Nya skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Ayam Kremes Khas Solo di Kota Pontianak**” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari sebagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Samsuddin, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis.
5. Seluruh Dosen dan seluruh Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Pontianak.

6. Bapak Priyo Siswantoro selaku pemilik “Ayam Kremes Khas Solo” yang bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua orangtua tercinta, Ibu Idarnisah, A.Md dan Bapak Burhanuddin, yang telah membesarkan penulis hingga sekarang, yang telah memberikan dukungan baik materil maupun doa, perhatian dan semangat selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Teman-teman seperjuangan dan rekan-rekan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi melengkapi kekurangan skripsi ini. Semoga amal baik dari semuanya mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Pontianak, April 2021

Penulis

Fatia Maulidiyah
NIM 151310802

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo. Penelitian ini menggunakan desain kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ayam Kremes Khas Solo, dengan sampel berjumlah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive*. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model.

Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah : $Y = 0,689 + 0,817X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,674, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan konsumen dengan variabel loyalitas konsumen adalah kuat. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,454 yang berarti bahwa loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo dapat dijelaskan oleh kepuasan konsumen sebesar 45,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung 81,583 > F tabel 3,09, dan nilai signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Permasalahan | 6 |
| C. Pembatasan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| F. Kerangka Pemikiran | 9 |
| G. Metode Penelitian | 10 |
| 1. Jenis Penelitian | 10 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data | 10 |
| 3. Populasi dan Sampel | 11 |
| 4. Variabel Penelitian | 13 |
| 5. Skala Pengukuran | 14 |
| 6. Analisis Data | 14 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|------------------------------|----|
| A. Manajemen Pemasaran | 19 |
| B. Jasa | 20 |
| C. Kepuasan Konsumen | 21 |
| D. Loyalitas Konsumen | 21 |

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 26 |
| B. Struktur Organisasi | 26 |
| C. Aspek Pemasaran | 29 |
| D. Aspek Sumber Daya Manusia | 31 |

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Karakteristik Responden | 33 |
| B. Analisis Data | 38 |
| 1. Uji Instrumen | 38 |
| 2. Uji Normalitas | 41 |

| | |
|--|----|
| 3. Analisis Regresi Linear Sederhana | 41 |
| 4. Analisis Koefisien Korelasi | 42 |
| 5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 43 |
| 6. Uji Kelayakan Model | 43 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 45 |
| B. Saran..... | 46 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Daftar Rumah Makan Pesaing..... | 1 |
| Tabel 1.2 | Daftar Menu dan Harga | 3 |
| Tabel 1.3 | Laporan Penjualan | 5 |
| Tabel 1.4 | Skor Pertanyaan Responden | 14 |
| Tabel 1.5 | Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan | 17 |
| Tabel 3.1 | Daftar Jumlah Karyawan..... | 31 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 33 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 34 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 34 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 35 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan..... | 35 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan..... | 36 |
| Tabel 4.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan..... | 36 |
| Tabel 4.8 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Perbulan..... | 37 |
| Tabel 4.9 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Tiap Kunjungan..... | 37 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)..... | 38 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)..... | 40 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 40 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Normalitas..... | 41 |
| Tabel 4.14 | Hasil Regresi Linier Sederhana..... | 42 |
| Tabel 4.15 | Hasil Koefisien Korelasi..... | 42 |
| Tabel 4.17 | Uji Kecocokan Model..... | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 9 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi | 27 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 48 |
| Lampiran 2. Data Responden..... | |
| Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (X) | |
| Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y) | |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X1)..... | 67 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y1)..... | 76 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y..... | 78 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Instrumen..... | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Makanan adalah salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang, dan setiap orang akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Bisnis atau usaha di bidang penyediaan makanan siap saji adalah salah satu bidang bisnis yang akan selalu ada untuk memenuhi kebutuhan orang akan makanan.

Di Kota Pontianak terdapat beberapa rumah makan yang menawarkan makanan bermenu utama ayam, sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak
Rumah Makan Bermenu Utama Ayam
Tahun 2021

| No | Nama Usaha | Alamat Usaha |
|----|---|---|
| 1 | Ayam Kremes Khas Solo | Jl. Uray Bawadi No. 8 |
| 2 | Ayam Bebek Pak Boss | Jl. Karya Baru RT. 003/RW. 01 |
| 3 | Ayam Dadakan (CV Jagoan Rasa) | Jl. Ya' M Sabran |
| 4 | Ayam Goreng Remaja | Jl. H. Agus Salim No. 92 |
| 5 | Ayam Jawi | Jl. H. Rais A. Rahman No. 266 |
| 6 | Ayam Penyet Ayu | Jl. Trunojoyo No. 2/C RT. 004/RW. 19 |
| 7 | Ayam Penyet Bu Nina | Jl. Perdana Komp. Pertokoan Perdana Square Blok C 16-17 Jl. A. Yani RT. 005/RW. 016 |
| 8 | Ayam Penyet Pegasus | Jl. Gusti Hamzah |
| 9 | Ayam Sugeban | Jl. Teuku Umar No. 59B |
| 10 | Ayam Ulekan | Jl. Kom Yos Sudarso Gg. Kenari II |
| 11 | Ayam Venus | Jl. Panglima Aim |
| 12 | Ayam Venus Kota Baru | Jl. Moh. Yamin (samping Jl. Pak Benceng) |
| 13 | Ayam Zakaria (CV Zakaria Boga Nusantara) | Jl. Husein Hamzah No. 1B |
| 14 | Cafe Ayam Keraton | Jl. Prof. M. Yamin |

Tabel 1.1
(Lanjutan)

| No | Nama Usaha | Alamat Usaha |
|----|---|---|
| 15 | RM Ayam Pak Usu (CV Optima Prima Sukses) | Jl. M. Sohor Jl. HOS Cokroaminoto |
| 16 | RM Ayam Caleo (CV Sea Food Ayam Caleo) | Jl. Urai Bawadi No. 13A-C |
| 17 | Dallas Chicken | Jl. H. Rais A. Rahman No. 118A |
| 18 | Geprek Pak Gembus | Jl. Imam Bonjol No. 2 |
| 19 | Lamongan Joko Tarub | Jl. Panglima Aim |
| 20 | Marecan Foods | Jl. Ilham Ruko Petak 3 No. 7 |
| 21 | Nasi Ayam Afu | Jl. Gajahmada No. 46 |
| 22 | Nasi Ayam Asan 333 | Jl. Pangeran Diponegoro No. 237/92 |
| 23 | Nasi Kuning Mak Usu | Jl. Ketapang No. 1B |
| 24 | Nasi Uduk Mr. Achiang | Jl. Gusti Hamzah No. 6B |
| 25 | Neo Steak | Jl. Putri Dara Hitam (samping Gg. Tani 3) |
| 26 | New York Fried Chicken | Jl. HOS Cokroaminoto No. 292 |
| 27 | Oppa's Kitchen (PT Tridaya Manca Kuliner) | Jl. A. Yani Komp. Sentral Bisnis F. 03A |
| 28 | Pak Ari (Warung Lamongan) | Jl. Ir. H. Juanda Blok BB No.72 |
| 29 | PD Cahaya Fried Chicken | Jl. Tanjung Raya I RT.005/ RW.03 |
| 30 | Raja Uduk Serdam | Jl. Sungai Raya Dalam No. C 3-4 |
| 31 | Rawit Ulek | Jl. Putri Candramidi No. 28D |
| 32 | RM Ayam Cabe Rawit | Jl. H. M. Suwignyo (samping Gg. Tata Sari) |
| 33 | RM Ayam Cobek Makcik | Jl. Kom Yos Sudarso |
| 34 | RM Ayam Dadakan | Jl. Putri Candramidi |
| 35 | RM Ayam Geprek Zahra | Jl. Sepakat 2 Komp. Taman Sepakat AA-3 |
| 36 | RM Ayam Goreng Jogja Ny. Ana | Jl. Purnama I No. 7-8 |
| 37 | RM Ayam Kremes Bu Ros | Jl. Dr. Sutomo / P. Natakusuma No. A-1 |
| 38 | RM Ayam Penyet Ria | Jl. Merdeka 691 |
| 39 | RM Suib | Jl. Patimura CC/23 |
| 40 | RM Ulam Singkil | Jl. M. Sohor No. 18A |
| 41 | RM Vegetarian CPC | Jl. Siam No. 83 |
| 42 | Rocket Chicken (PT Rocket Chicken Indonesia) | Jl. R.E. Martadinata No. 93 Jl. Panglima Aim Jl. Husein Hamzah (samping Griya Jawi Permai) |
| 43 | Rumah Makan "Food Station" | Jl. Hijas RT.005/RW.17 |
| 44 | Rumah Makan Ayam Ulakan | Jl. Uray Bawadi No.7 |
| 45 | Rumah Makan Barito | Jl. Husein Hamzah Gg. Mandau |
| 46 | Rumah Makan Pecel Lele Eya | Jl. Danau Sentarum |
| 47 | Rumah Makan Raja Uduk | Jl. Teuku Umar No. 74-76 |
| 48 | Sydney Fried Chicken | Jl. Dr. Setia Budi No.60 |
| 49 | The Urban Garden | Jl. Danau Sentarum |

**Tabel 1.1
(Lanjutan)**

| No | Nama Usaha | Alamat Usaha |
|----|------------------------------|--|
| 50 | Best Chicken Top and Burger | Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 86 RT. 003/RW. 10 |
| 51 | Warung Lamongan | Jl. Merdeka Barat |
| 52 | Warung Lamongan De Lan Johar | Jl. Johar |
| 53 | Warung Pecel Lele Mas Dimas | Jl. Tani Makmur No. 10 |

Sumber: Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa di Kota Pontianak terdapat 53 rumah makan yang menawarkan menu utama ayam yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak pada Tahun 2021.

Salah satu rumah makan yang menawarkan menu ayam adalah Ayam Kremes Khas Solo yang didirikan oleh Bapak Priyo Siswantoro sejak Tahun 2012 yang berlokasi di Jl. Urai Bawadi Pontianak. Adapun daftar menu dan harga makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo dapat dilihat pada Tabel 1.2:

**Tabel 1.2
Ayam Kremes Khas Solo
Daftar Harga Makanan dan Minuman
Tahun 2021**

| No | Makanan | Harga (Rp) | Satuan Porsi | No | Makanan | Harga (Rp) | Satuan Porsi |
|----|-------------------------|------------|--------------|----|--------------|------------|--------------|
| 1 | Ayam Goreng Kremes Dada | 15.000 | Porsi | 10 | Gudeg | 10.000 | Porsi |
| 2 | Ayam Bakar Kremes Dada | 15.000 | Porsi | 11 | Nasi Timlo | 13.000 | Porsi |
| 3 | Ayam Kalasan Dada | 15.000 | Porsi | 12 | Timlo | 10.000 | Porsi |
| 4 | Ayam Goreng Kremes Paha | 14.000 | Porsi | 13 | Nasi Pecel | 13.000 | Porsi |
| 5 | Ayam Bakar Kremes Paha | 14.000 | Porsi | 14 | Pecel | 10.000 | Porsi |
| 6 | Ayam Bakar Kalasan Paha | 14.000 | Porsi | 15 | Gado-Gado | 13.000 | Porsi |
| 7 | Lele Goreng | 14.000 | Porsi | 16 | Lontong Opor | 12.000 | Porsi |
| 8 | Nasi | 4.000 | Porsi | 17 | Nasi Goreng | 12.000 | Porsi |
| 9 | Nasi Gudeg | 13.000 | Porsi | 18 | Mie Goreng | 12.000 | Porsi |

**Tabel 1.2
(Lanjutan)**

| No | Makanan | Harga (Rp) | Satuan Porsi | No | Makanan | Harga (Rp) | Satuan Porsi |
|----|-----------------------|------------|--------------|----|------------------------------|------------|--------------|
| 19 | Mie Rebus | 12.000 | Porsi | 31 | Nila Goreng Telur Asin | 25.000 | Porsi |
| 20 | Tahu 1 Porsi (3 ptg) | 4.000 | Porsi | 32 | Udang Goreng Tepung | 15.000 | Porsi |
| 21 | Tahu 1 ptg | 1.500 | Buah | 33 | Udang Saos Tiram | 18.000 | Porsi |
| 22 | Tempe 1 ptg | 1.000 | Buah | 34 | Udang Goreng Telur Asin | 22.000 | Porsi |
| 23 | Telur Mata Sapi/Dadar | 3.000 | Buah | 35 | Cumi Goreng | 17.000 | Porsi |
| 24 | Kremes (1) Porsi | 5.000 | Porsi | 36 | Cumi Saos Tiram | 20.000 | Porsi |
| 25 | Cah Kangkung | 7.000 | Porsi | 37 | Cumi Goreng Telur Asin | 24.000 | Porsi |
| 26 | Sayur Asem | 5.000 | Porsi | 38 | Chicken Teriyaki+Nasi | 20.000 | Porsi |
| 27 | Sup Macaroni | 9.000 | Porsi | 39 | Chicken Crispy Teriyaki+Nasi | 20.000 | Porsi |
| 28 | Nila Goreng | 20.000 | Porsi | 40 | Chicken Steak | 17.000 | Porsi |
| 29 | Nila Asam Manis | 23.000 | Porsi | 41 | Chicken Steak Stripe Cheese | 20.000 | Porsi |
| 30 | Nila Asam Pedas | 23.000 | Porsi | | | | |
| No | Minuman | Harga (Rp) | Satuan Porsi | No | Minuman | Harga (Rp) | Satuan Porsi |
| 1 | Es Teh | 4.000 | Gelas | 14 | Jus Wortel | 8.000 | Gelas |
| 2 | Teh Hangat | 4.000 | Gelas | 15 | Jus Timun | 8.000 | Gelas |
| 3 | Es Jeruk Besar | 6.000 | Gelas | 16 | Teh Botol | 4.000 | Botol |
| 4 | Jeruk Besar Hangat | 6.000 | Gelas | 17 | Tebs | 4.000 | Botol |
| 5 | Es Jeruk Kecil | 4.000 | Gelas | 18 | Frutea Pet | 6.000 | Botol |
| 6 | Jeruk Kecil Hangat | 4.000 | Gelas | 19 | Teh Botol Original | 5.000 | Botol |
| 7 | Wedang Jahe | 4.000 | Gelas | 20 | Teh Kotak | 3.000 | Kotak |
| 8 | Jus Alpukat | 10.000 | Gelas | 21 | My Tea | 6.000 | Botol |
| 9 | Jus Mangga | 9.000 | Gelas | 22 | Mineral 600ml | 5.000 | Botol |
| 10 | Jus Tomat | 8.000 | Gelas | 23 | Mineral 300ml | 3.000 | Botol |
| 11 | Jus Melon | 8.000 | Gelas | 24 | Air Putih Es | 1.000 | Gelas |
| 12 | Jus Apel | 8.000 | Gelas | 25 | Mineral Gelas | 1.000 | Gelas |
| 13 | Jus Jeruk | 8.000 | Gelas | | | | |

Sumber: Ayam Kremes Khas Solo, 2021

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Ayam Kremes Khas Solo menawarkan beberapa jenis makanan dan minuman. Harga makanan mulai dari Rp 1.000,00

sampai dengan Rp 25.000,00, dan harga minuman mulai dari Rp 1.000,00 sampai dengan Rp 10.000,00.

Jumlah penjualan pada Ayam Kremes Khas Solo dapat dilihat pada Tabel 1.3:

Tabel 1.3
Ayam Kremes Khas Solo
Jumlah Penjualan
Tahun 2018-2020

| No | Tahun | Jumlah Penjualan (Rupiah) |
|----|-------|------------------------------|
| 1 | 2018 | 875.184.000 |
| 2 | 2019 | 792.621.000 |
| 3 | 2020 | 456.852.000 |

Sumber: Ayam Kremes Khas Solo, 2021

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa setiap tahun laba yang didapat pada Ayam Kremes Khas Solo pada Tahun 2018 sampai dengan 2020 cenderung mengalami penurunan. Jumlah penjualan pada Tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 9,43% dari Tahun 2018, dan jumlah penjualan pada Tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 42,36% dari Tahun 2019.

Penurunan penjualan terjadi karena sudah mulai banyaknya pesaing yang berada disekeliling tempat usaha Ayam Kremes Khas Solo serta keadaan pandemi yang sangat mempengaruhi jam operasional dan penjualan di Ayam Kremes Khas Solo.

Dengan adanya pesaing di bidang kuliner mengharuskan pelaku usaha untuk dapat memilih dan menentukan strategi pemasaran yang tepat dan memberikan pelayanan yang baik sehingga akan menciptakan kepuasan dan

loyalitas konsumen, yang bertujuan agar pelaku usaha tetap dapat bersaing dan mempertahankan pangsa pasar yang ada.

Upaya yang dilakukan oleh Ayam Kremes Khas Solo untuk memberikan kepuasan dan menciptakan loyalitas konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan tetap berusaha mempertahankan kualitas rasa produk yang disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen Ayam Kremes Khas Solo, konsumen merasa tempat makan Ayam Khas Solo kurang menarik karena tidak adanya renovasi ataupun pembaharuan tampilan tempat makan di Ayam Kremes Khas Solo tersebut dan juga pelayanan yang cukup memakan waktu lama disaat pelanggan sedang ramai dikarenakan karyawan yang bekerja tidak terlalu banyak.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Ayam Kremes Khas Solo di Kota Pontianak”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo di Kota Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
2. Variabel loyalitas konsumen dalam penelitian ini diukur dengan karakteristik konsumen yang loyal, yaitu melakukan pembelian secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo di Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah wawasan dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengevaluasi strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen.

3. Bagi Almamater

Sebagai referensi bagi peneliti yang mengambil topik yang sama di masa mendatang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2018:181): “Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli”. Kotler dan Keller (2009:138) mendefinisikan: “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Menurut Zeithaml (2000) dalam Tjiptono (2014:295): “Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh atribut yang sama”.

Menurut Parasuraman, et al. (1988) dalam Tjiptono (2014:282):

Terdapat lima dimensi utama kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati (*emphaty*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Morais (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2018:104) menyatakan bahwa: “Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.

Griffin (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2018:105) menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*);
2. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa (*purchases across product and service lines*);
3. Merekomendasikan kepada orang lain (*refers other*);
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).

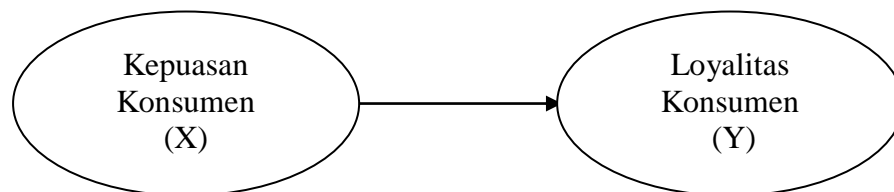
Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Karundeng (2013) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah makan Mawar Sharron Wanea Manado” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
2. Penelitian Sari dan Jatra (2019) yang berjudul “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Denpasar” menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas

pelanggan, dan kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1:

Gambar1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan desain kausal. Menurut Umar (2010:10): “Desain kausal berguna untuk mengukur hubungan antar variabel penelitian atau berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel memengaruhi variabel lain”. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:137): “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”.

Penulis melakukan wawancara langsung dengan bapak Priyo Siswantoro selaku pemilik Ayam Kremes Khas Solo dan konsumen yang membeli di Ayam Kremes Khas Solo untuk memperoleh informasi atau data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli makanan atau minuman di Ayam Kremes Khas Solo.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu daftar rumah makan bermenu utama ayam, daftar menu dan harga, dan jumlah penjualan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ayam Kremes Khas Solo.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi.

Purba (1996) dalam Sujarweni (2015:155) menyatakan jika jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{moe})^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

moe = *margin of error max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 96$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 96 responden. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2017:85): “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Pertimbangan atau kriteria sampel adalah konsumen yang datang langsung ke Ayam Kremes Khas Solo yang berusia 18 tahun ke atas dan konsumen yang melakukan pembelian sebanyak 2 kali atau lebih.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya

atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen yang diberi notasi tanda X.

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen yang diberi notasi tanda Y.

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 1.4
Pernyataan Responden

| No | Pernyataan | Skor |
|-----------|---------------------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2 | Setuju (S) | 4 |
| 3 | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*.

Menurut Siregar (2017:77) :

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila :

- a) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992; Soegiyono, 1999).
- b) Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; $n - 2$) n = jumlah sampel.
- c) Nilai $\text{sig} \leq \alpha$.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Menurut Siregar (2017:90): “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6”.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk uji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika probabilitas (sig) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas (sig) $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Sumber: Siregar (2017:379)

Keterangan:

Y = Variabel Terikat: Loyalitas Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas: Kepuasan Konsumen

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337): “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu Kepuasan Konsumen (X) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Konsumen (Y) dengan menggunakan bantuan program *Software SPSS*.

Adapun pedoman untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria yang dapat dilihat pada Tabel 1.5:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

| Nilai Korelasi | Tingkat Hubungan |
|----------------|------------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 0,40 - 0,599 | Cukup |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Menurut Ghozali (2016:95):

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

H_a : Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, berumur 18-27 tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai pegawai swasta, memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp 0,00 – Rp 2.999.999,00, belum menikah, tidak memiliki tanggungan, berkunjung 2-3 kali per bulan, dan melakukan pembelian minimal 2 porsi tiap kunjungan.
2. Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah :
$$Y = 0,689 + 0,817X$$
3. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,674, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan konsumen dengan variabel loyalitas konsumen adalah kuat.
4. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,454 yang berarti bahwa loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo dapat dijelaskan oleh kepuasan konsumen sebesar 45,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung $81,583 > F$ tabel 3,09, dan nilai signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan

bahwa model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak pengelola harus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien dan menangani keluhan konsumen dengan baik, cepat, dan tepat sehingga konsumen merasa puas. Serta pengelola sebaiknya memberikan karyawan pakaian seragam untuk memudahkan konsumen membedakan mana konsumen lain dan mana para karyawan.
2. Perusahaan harus mampu menjaga loyalitas konsumen misalnya dengan memberikan diskon pada hari tertentu atau voucher potongan harga untuk setiap konsumen yang telah melakukan kunjungan di atas 10 kali sehingga para konsumen tetap loyal terhadap Ayam Kremes Khas Solo.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti variabel-variabel di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi, yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Ayam Kremes Khas Solo.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Karundeng, Feibe, Permatasari. 2013. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1(3), 639-647.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sari, Ni Made Desy Shinta, dan I Made Jatra. 2019. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 8(12), 7349-7369.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiiah. 2018. *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Cetakan 4. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

KUESIONER

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Ayam Kremes Khas Solo di Kota Pontianak”, dan diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi daftar pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

A. Identitas Peneliti:

Nama : Fatia Maulidiyah
NIM : 151310802
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

B. Identitas Responden :

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Penghasilan per Bulan :
Status Pernikahan :
Jumlah Tanggungan :
Jumlah Kunjungan per Bulan : kali
Minimal Pembelian Tiap Kunjungan : porsi
No. Hp :

C. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (√) atau silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.
2. Mohon diisi sesuai dengan yang anda rasakan karena hal ini sangat membantu penulis memperoleh data yang lebih akurat.
3. Pilih salah satu jawaban.

Pilihan Jawaban :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. KS : Kurang Setuju
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS : Sangat Tidak Setuju

D. Daftar Pernyataan

| No | Kepuasan Konsumen | Pilihan Jawaban | | | | |
|-----|--|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| | Reliabilitas | | | | | |
| 1. | Ayam Kremes Khas Solo menyediakan menu yang bervariasi. | | | | | |
| 2. | Makanan yang disediakan di Ayam Kremes Khas Solo dibuat dengan bahan baku yang berkualitas. | | | | | |
| 3. | Harga makanan yang tersedia di Ayam Kremes Khas Solo terjangkau. | | | | | |
| 4. | Harga minuman yang tersedia di Ayam Kremes Khas Solo terjangkau. | | | | | |
| | Daya Tanggap | | | | | |
| 5. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo tanggap dalam melayani konsumen. | | | | | |
| 6. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo mampu melayani konsumen dengan cepat. | | | | | |
| 7. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo mampu melayani konsumen dengan tepat. | | | | | |
| 8. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo mampu mengutamakan kepentingan konsumen. | | | | | |
| 9. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen. | | | | | |
| 10. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo mampu menyampaikan informasi pembayaran yang jelas kepada konsumen. | | | | | |
| 11. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo siap dalam menangani setiap keluhan konsumen. | | | | | |

| No | Kepuasan Konsumen | Pilihan Jawaban | | | | |
|-----|---|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| | Jaminan | | | | | |
| 12. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo melayani konsumen dengan ramah. | | | | | |
| 13. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo melayani konsumen dengan sopan. | | | | | |
| 14. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo mampu berkomunikasi dengan konsumen. | | | | | |
| 15. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo memiliki pengetahuan yang memadai untuk melayani konsumen. | | | | | |
| | Empati | | | | | |
| 16. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo melayani konsumen dengan penuh perhatian. | | | | | |
| 17. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo bersedia memberikan perhatian individual kepada konsumen. | | | | | |
| 18. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo melayani konsumen tanpa membedakan status sosial. | | | | | |
| 19. | Karyawan Ayam Kremes Khas Solo melayani konsumen dengan sabar. | | | | | |
| | Bukti Fisik | | | | | |
| 20. | Penampilan karyawan Ayam Kremes Khas Solo rapi. | | | | | |
| 21. | Penampilan karyawan Ayam Kremes Khas Solo bersih. | | | | | |
| 22. | Ruang makan bersih | | | | | |
| 23. | Ruang makan rapi. | | | | | |
| 24. | Tersedia kipas angin di ruang makan. | | | | | |
| 25. | Tersedia toilet yang bersih | | | | | |
| 26. | Tersedia tempat parkir yang memadai | | | | | |
| 27. | Tersedia EDC untuk pembayaran non tunai. | | | | | |

| No | Loyalitas Konsumen | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|---|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| | Melakukan pembelian secara teratur | | | | | |
| 1. | Saya akan membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo secara teratur. | | | | | |
| 2. | Saya bersedia membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo meskipun terjadi kenaikan harga. | | | | | |

| No | Loyalitas Konsumen | Pilihan Jawaban | | | | |
|----|--|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| | Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa | | | | | |
| 3. | Selain membeli makanan saya juga membeli minuman di Ayam Kremes Khas Solo. | | | | | |
| | Mereferensikan kepada orang lain | | | | | |
| 4. | Saya akan menginformasikan mengenai Ayam Kremes Khas Solo kepada orang lain yang saya kenal. | | | | | |
| 5. | Saya bersedia mengajak orang lain yang saya kenal untuk membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo. | | | | | |
| 6. | Saya akan merekomendasikan kepada orang lain yang saya kenal untuk membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo. | | | | | |
| | Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing | | | | | |
| 7. | Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo meskipun rumah makan lain menawarkan menu yang sama. | | | | | |
| 8. | Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo meskipun rumah makan lain menawarkan harga yang lebih murah. | | | | | |
| 9. | Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Ayam Kremes Khas Solo meskipun rumah makan lain menawarkan layanan yang lebih baik. | | | | | |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur (Th) | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per Bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per Bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|------------------------|---------------|-----------|------------|------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 1 | Dariyanto Halim | Laki-laki | 21 th | SMK | Marketing | 1.700.000 | Belum Menikah | - | 1 | 2 |
| 2 | Edo Riva | Laki-laki | 30 th | SMA | Kontraktor | 15.000.000 | Menikah | 2 | 3 | 5 |
| 3 | M.Haris | Laki-laki | 30 th | SMA | Swasta | 500.000 | Menikah | 2 | 1 | 3 |
| 4 | Helmiyansha | Laki-laki | 33 th | SMA | Swasta | 4.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Zulfikar | Laki-laki | 21 th | SMK | Swasta | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 6 | Burhanuddin | Laki-laki | 51 th | S1 | Swasta | 3.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 2 |
| 7 | Ferin Lestari | Perempuan | 20 th | SMA | Swasta | 3.500.000 | Belum Menikah | - | 4 | 2 |
| 8 | Ferry Beni Syafruddin | Laki-laki | 30 th | DIII | Swasta | 2.800.000 | Menikah | 2 | 4 | 2 |
| 9 | Kusmadihaja | Laki-laki | 34 th | S1 | PNS | 5.000.000 | Menikah | 4 | 2 | 4 |
| 10 | Syaiful Kamil Syakrawi | Laki-laki | 27 th | S1 | Swasta | 4.000.000 | Belum Menikah | - | 10 | 2 |
| 11 | Waliyandi | Laki-laki | 23 th | S1 | Swasta | 4.000.000 | Belum Menikah | - | 7 | 3 |
| 12 | Jerry Ilham | Laki-laki | 24 th | SMA | Swasta | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 4 | 2 |
| 13 | Muhammad Fais | Laki-laki | 22 th | S1 | Swasta | 1.700.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 14 | Lala Maria | Perempuan | 24 th | S1 | Swasta | 1.800.000 | Menikah | 1 | 2 | 4 |
| 15 | Ditha Angraini | Perempuan | 25 th | SMA | Swasta | 3.500.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 16 | Asther Dwi Ananda | Perempuan | 40 th | DIII | PNS | 5.000.000 | Menikah | - | 2 | 2 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|-----------------------|---------------|-------|------------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 17 | Ratnasari S | Perempuan | 20 th | SMA | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 3 |
| 18 | Maya | Perempuan | 30 th | DIII | Swasta | 3.000.000 | Menikah | 3 | 4 | 2 |
| 19 | Iwan Kurniawan | Laki-Laki | 40 th | SMA | Swasta | 3.500.000 | Menikah | 2 | 2 | 1 |
| 20 | Paramita | Perempuan | 25 th | SMK | Swasta | 2.300.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 21 | Wulandari Safitri | Perempuan | 20 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 3 | 3 |
| 22 | Abdul Razak | Laki-Laki | 38 th | S1 | Swasta | 5.500.000 | Menikah | 3 | 2 | 2 |
| 23 | Fitriani | Perempuan | 25 th | S1 | Swasta | 1.200.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 24 | Kurniawati | Perempuan | 21 th | DIII | Swasta | 1.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 25 | Fahri | Laki-Laki | 19 th | SMA | Swasta | 500.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 26 | Hendro Ramadhan | Laki-Laki | 30 th | DIII | Swasta | 2.500.000 | Menikah | 1 | 2 | 2 |
| 27 | Faizah | Perempuan | 22 th | DIII | Swasta | 1.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 28 | Rofianti Melinda Sari | Perempuan | 30 th | S1 | Swasta | 2.000.000 | Menikah | 1 | 4 | 3 |
| 29 | Meri Pratiwi | Perempuan | 27 th | SMK | Swasta | 2.700.000 | Menikah | 3 | 5 | 3 |
| 30 | Sinta Nadya Mila | Perempuan | 24 th | SMA | Swasta | 1.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 31 | Billi Kurniawan | Laki-laki | 30 th | DIII | Swasta | 2.000.000 | Menikah | 2 | 3 | 3 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|---------------------------|---------------|-------|------------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 32 | Roni Saputra | Laki-laki | 29 th | SMA | Swasta | 1.000.000 | Menikah | 1 | 2 | 2 |
| 33 | Irvan Susandi | Laki-laki | 30 th | SMA | Swasta | 3.500.000 | Menikah | 2 | 3 | 2 |
| 34 | Ibrahim | Laki-laki | 48 th | SMA | PNS | 4.000.000 | Menikah | 2 | 4 | 3 |
| 35 | Rina W | Perempuan | 28 th | SMP | Swasta | 2.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 2 |
| 36 | Tipa Mawati | Perempuan | 23 th | DIII | Swasta | 600.000 | Belum Menikah | - | 2 | 3 |
| 37 | Dewi | Perempuan | 25 th | SMA | Swasta | 600.000 | Belum Menikah | - | 5 | 3 |
| 38 | Rinanda Elvionita Hinanti | Perempuan | 23 th | S1 | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 4 | 5 |
| 39 | Sik Romlah | Perempuan | 23 th | DIII | Mahasiswa | 400.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 40 | Rofianti Melinda Sari | Perempuan | 30 th | S1 | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 41 | Fitra | Laki-Laki | 27 th | DIII | Guru | 2.500.000 | Belum Menikah | - | 6 | 4 |
| 42 | Rian | Laki-Laki | 22 th | SMA | Swasta | 2.500.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 43 | Riski | Laki-Laki | 18 th | SMA | Pelajar | - | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 44 | Novita, SE | Perempuan | 26 th | S1 | Swasta | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 45 | Bobby Irawan | Laki-Laki | 24 th | S1 | Swasta | 2.750.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 46 | Rida Maulina | Perempuan | 26 th | DIV | Swasta | 1.000.000 | Menikah | - | 3 | 5 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|------------------------|---------------|-------|------------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 47 | Roby Habibi | Lali-Laki | 20 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 3 | 3 |
| 48 | Sahbina | Perempuan | 27 th | S1 | Guru | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 49 | Rahmad Ramadhan | Laki-laki | 22 th | SMA | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 50 | Bekti Junito | Laki-laki | 30 th | SMA | Swasta | 10.000.000 | Menikah | 2 | 4 | 3 |
| 51 | Yulianti Sijabat | Perempuan | 38 th | S1 | PNS | 3.500.000 | Menikah | 2 | 3 | 2 |
| 52 | Asep Supriadi | Laki-laki | 35 th | S1 | Swasta | 5.500.000 | Menikah | 1 | 2 | 1 |
| 53 | Indra Sinaga | Laki-laki | 20 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 4 | 1 |
| 54 | Zulkarnain | Laki-laki | 47 th | DIII | Swasta | 2.000.000 | Menikah | 3 | 3 | 3 |
| 55 | Rahmawati | Perempuan | 28 th | SMK | PNS | 2.500.000 | Menikah | 1 | 4 | 3 |
| 56 | Bahri Abrar | Laki-laki | 28 th | SMP | Swasta | 1.800.000 | Menikah | 2 | 2 | 2 |
| 57 | Nurfitri | Perempuan | 19 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 58 | Arista | Perempuan | 30 th | DIV | Guru | 1.000.000 | Belum Menikah | - | 1 | 1 |
| 59 | Yahdi A.md | Laki-laki | 24 th | DIII | Swasta | 3.500.000 | Menikah | 1 | 2 | 2 |
| 60 | Virgilius David Olaman | Laki-laki | 24 th | S1 | Swasta | 1.500.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|--------------------------|---------------|-------|------------|------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 61 | Febriandi Saputra | Laki-laki | 30 th | S1 | Swasta | 4.000.000 | Menikah | - | 2 | 1 |
| 62 | Yugo Hadi Wibowo | Laki-laki | 30 th | SMA | Swasta | 2.500.000 | Menikah | 3 | 5 | 3 |
| 63 | Diana | Perempuan | 23 th | SMA | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 4 | 2 |
| 64 | Angga Saputra Rorong | Laki-laki | 26 th | SMA | Swasta | 1.500.000 | Menikah | 1 | 2 | 2 |
| 65 | Gregorius Rendi | Laki-laki | 20 th | SMK | Swasta | 1.500.000 | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 66 | Syf. Nanda Intan Lestari | Perempuan | 23 th | SMA | Ibu Rumah Tangga | - | Menikah | 1 | 2 | 5 |
| 67 | Safarina | Perempuan | 31 th | SMK | Ibu Rumah Tangga | 2.500.000 | Menikah | 1 | 2 | 6 |
| 68 | Marimar | Perempuan | 45 th | SMA | Ibu Rumah Tangga | 1.000.000 | Menikah | 2 | 4 | 4 |
| 69 | Denok Rafikasari | Perempuan | 28 th | DIV | Ibu Rumah Tangga | 2.000.000 | Menikah | - | 2 | 1 |
| 70 | Mala Khairiya | Perempuan | 18 th | SMA | Pelajar | - | Belum Menikah | - | 3 | 1 |
| 71 | Dedi Susandi | Laki-Laki | 26 th | S1 | Guru | 2.500.000 | Menikah | 1 | 3 | 3 |
| 72 | Radhayana Ramadhanti | Perempuan | 19 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 2 | 3 |
| 73 | Mardiyanti | Perempuan | 42 th | S1 | Guru | 4.000.000 | Menikah | 2 | 3 | 4 |
| 74 | Widiani Istisagita | Perempuan | 23 th | S1 | Mahasiswa | 1.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|----|---------------------|---------------|-------|------------|------------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 75 | Velina | Perempuan | 23 th | S1 | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 5 | 3 |
| 76 | Wiwin Trisnawati | Perempuan | 35 th | S1 | Swasta | 4.000.000 | Menikah | 2 | 2 | 2 |
| 77 | Desi | Perempuan | 18 th | SMA | Pelajar | - | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 78 | Lilis | Perempuan | 21 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 79 | Imam Ambara | Laki-laki | 22 th | S1 | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 4 | 2 |
| 80 | Setia Permata Agung | Laki-laki | 18 th | SMK | Pelajar | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 81 | Ariyani | Perempuan | 21 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 82 | Galuh Alesha Shanum | Perempuan | 20 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 3 | 1 |
| 83 | Adzkia | Perempuan | 19 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 2 | 1 |
| 84 | Samsudin | Laki-laki | 26 th | SMA | Wiraswasta | 1.000.000 | Menikah | 2 | 2 | 1 |
| 85 | Anindya Pramita | Perempuan | 22 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 4 | 6 |
| 86 | Amar Maruf | Laki-Laki | 22 th | SMA | Mahasiswa | 500.000 | Belum Menikah | - | 5 | 2 |
| 87 | Tiara Putri Utami | Perempuan | 22 th | S1 | Wirausaha | 2.000.000 | Menikah | - | 3 | 2 |
| 88 | Dewi Jamiati | Perempuan | 31 th | S1 | PNS | 3.500.000 | Menikah | 2 | 2 | 4 |
| 89 | Laila Sari | Perempuan | 23 th | SMA | Swasta | 3.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 90 | Asnari | Laki-laki | 46 th | DIII | PNS | 5.000.000 | Menikah | 5 | 3 | 2 |

Lanjutan

| No | Nama | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan | Pekerjaan | Penghasilan Per bulan | Status Perkawinan | Jumlah Tanggungan | Jumlah Kunjungan Per bulan | Minimal Pembelian Tiap Kunjungan |
|-----|---------------------|---------------|-------|------------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 91 | Syaiful Bahri SH.MH | Laki-laki | 29 th | S2 | PNS | 8.000.000 | Menikah | 2 | 5 | 3 |
| 92 | Sukmawati | Perempuan | 26 th | SMA | Mahasiswa | - | Belum Menikah | - | 5 | 3 |
| 93 | Yanto Widodo | Laki-Laki | 26 th | DIII | Swasta | 3.000.000 | Menikah | 1 | 2 | 2 |
| 94 | Yulia Elisabet | Perempuan | 23 th | SMA | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 2 | 2 |
| 95 | Setyarti | Perempuan | 55 th | S1 | PNS | 6.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 3 |
| 96 | Riski Ramadhan | Laki-Laki | 29 th | SMA | Swasta | 2.500.000 | Menikah | 2 | 3 | 2 |
| 97 | Indri Artawivia | Perempuan | 21 th | SMA | Swasta | 2.000.000 | Belum Menikah | - | 3 | 2 |
| 98 | Widitun S.Sos | Perempuan | 54 th | S1 | PNS | 4.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 2 |
| 99 | Nurkhairiyah | Perempuan | 48 th | DIII | PNS | 3.000.000 | Menikah | 3 | 2 | 1 |
| 100 | Lidia | Perempuan | 33 th | DIII | PNS | 9.000.000 | Menikah | 3 | 4 | 5 |

Lanjutan

| Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (X) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Xtotal | X.R | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|------|------|
| No | x1 | x2 | x3 | x4 | x5 | x6 | x7 | x8 | x9 | x10 | x11 | x12 | x13 | x14 | x15 | x16 | x17 | x18 | x19 | x20 | x21 | x22 | x23 | x24 | x25 | x26 | | | x27 | |
| 1 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 115 | 4,26 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 126 | 4,67 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 126 | 4,67 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 128 | 4,74 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 118 | 4,37 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 117 | 4,33 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 110 | 4,07 |
| 9 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 86 | 3,19 | |
| 10 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 109 | 4,04 | |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 98 | 3,63 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 90 | 3,33 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 113 | 4,19 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 91 | 3,37 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 128 | 4,74 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 101 | 3,74 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | 3,96 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | 3,96 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 | 4,04 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | 3,85 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | 3,67 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 | 3,56 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 91 | 3,37 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 109 | 4,04 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 100 | 3,70 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 107 | 3,96 |

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|------|------|
| 27 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 | |
| 28 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 | |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 81 | 3,00 |
| 31 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 32 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 33 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 | 4,44 | |
| 34 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 35 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | 3,67 | |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 99 | 3,67 | |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 85 | 3,15 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 | 4,00 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 105 | 3,89 | |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 105 | 3,89 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 95 | 3,52 | |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 110 | 4,07 | |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 103 | 3,81 | |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 95 | 3,52 | |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 122 | 4,52 | |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | 3,85 | |
| 48 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 49 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 117 | 4,33 | |
| 51 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 52 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 115 | 4,26 | |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 126 | 4,67 | |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 126 | 4,67 | |

Lampiran 3

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|------|------|
| 55 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 128 | 4,74 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 118 | 4,37 | |
| 57 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 117 | 4,33 | |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 110 | 4,07 | |
| 59 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 86 | 3,19 | |
| 60 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 109 | 4,04 | |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 98 | 3,63 | |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 90 | 3,33 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 113 | 4,19 | |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 91 | 3,37 | |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 128 | 4,74 | |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 101 | 3,74 | |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | 3,96 | |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | 3,96 | |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 | 4,04 | |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | 3,85 | |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | 3,67 | |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 96 | 3,56 | |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 91 | 3,37 | |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 109 | 4,04 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 100 | 3,70 | |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 107 | 3,96 | |
| 77 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 | |
| 78 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 | |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 81 | 3,00 | |
| 81 | 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 | 108 | 4,00 | |
| 82 | 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 | 108 | 4,00 | |

Lampiran 3

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|-------------|
| 83 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 | 4,44 |
| 84 | 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 | 108 | 4,00 |
| 85 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 | 3,67 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 99 | 3,67 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 85 | 3,15 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 | 4,00 |
| 89 | 3 | 3 | 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 | 105 | 3,89 |
| 90 | 3 | 3 | 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 | 105 | 3,89 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 95 | 3,52 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 | 3,93 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 110 | 4,07 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 103 | 3,81 |
| 95 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 95 | 3,52 |
| 96 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 122 | 4,52 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | 3,85 |
| 98 | 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 | 108 | 4,00 |
| 99 | 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 | 108 | 4,00 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 117 | 4,33 |

Lanjutan

| NO | Tabulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y) | | | | | | | | | Ytotal | RATA-RATA |
|----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|-----------|
| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 38 | 4,22 |
| 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 41 | 4,56 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 4,67 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 | 4,22 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 | 4,56 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 4,33 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | 4,11 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 36 | 4,00 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 37 | 4,11 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 | 3,00 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 4,33 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4,22 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,89 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 31 | 3,44 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 33 | 3,67 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 32 | 3,56 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 31 | 3,44 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 |
| 24 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 36 | 4,00 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 4,89 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 | 4,89 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 2,89 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 30 | 3,33 |
| 37 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 21 | 2,33 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3,67 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 31 | 3,44 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | 3,67 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3,56 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 4,67 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,89 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 38 | 4,22 |
| 52 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 41 | 4,56 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 | 4,67 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 | 4,22 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 41 | 4,56 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 4,33 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | 4,11 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 36 | 4,00 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 37 | 4,11 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 | 3,00 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 | 4,33 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4,22 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,89 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 31 | 3,44 |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 33 | 3,67 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 32 | 3,56 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 31 | 3,44 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3,67 |
| 74 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 36 | 4,00 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 76 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 4,89 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 | 4,89 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 85 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 2,89 |

Lanjutan

| | | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------|
| 86 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 30 | 3,33 |
| 87 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 21 | 2,33 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 | 3,44 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 33 | 3,67 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3,78 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 31 | 3,44 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | 3,67 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3,56 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 4,67 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,89 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4,00 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,56 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,11 |

Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Kepuasan Konsumen (X1)

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|-------|------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|------|-------|------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|---------|--------|--------|-----|
| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 | X17 | X18 | X19 | X20 | X21 | X22 | X23 | X24 | X25 | X26 | X27 | X28 | XTota1 | | |
| X1 | Pears on Correlation | 1 | ,858** | ,396** | ,307** | ,409** | ,443** | ,275** | ,129 | ,049 | -,151 | ,052 | ,136 | ,127 | -,045 | ,185 | ,274** | ,022 | ,129 | ,049 | -,151 | ,052 | ,136 | ,127 | -,045 | ,185 | ,274** | ,022 | ,129 | ,049 | ,301** | |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,202 | ,629 | ,133 | ,609 | ,177 | ,208 | ,654 | ,066 | ,006 | ,831 | ,202 | ,629 | ,133 | ,609 | ,177 | ,208 | ,654 | ,066 | ,006 | ,831 | ,202 | ,629 | ,133 | ,00 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2 | Pears on Correlation | ,858** | 1 | ,426** | ,315** | ,364** | ,296** | ,054 | ,018 | ,113 | -,148 | ,040 | ,276** | ,259** | ,000 | ,074 | ,142 | -,030 | ,018 | ,113 | -,148 | ,040 | ,276** | ,259** | ,000 | ,074 | ,142 | -,030 | -,303** | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,593 | ,860 | ,263 | ,143 | ,694 | ,005 | ,009 | 1,000 | ,465 | ,158 | ,770 | ,860 | ,263 | ,143 | ,694 | ,005 | ,009 | 1,000 | ,465 | ,158 | ,770 | ,860 | ,263 | ,143 | ,00 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| X3 | Pears on Correlation | ,396** | ,426** | 1 | ,654** | ,522** | ,294** | ,182 | ,314** | ,179 | ,183 | ,108 | ,332** | ,333** | ,373** | ,214* | ,377** | ,268** | ,314** | ,179 | ,183 | ,108 | ,332** | ,333** | ,373** | ,214* | ,377** | ,268** | ,548** | | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,182 | ,000 | ,179 | ,183 | ,108 | ,000 | ,000 | ,000 | ,040 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X4 | Sig. (2-tailed) | ,00 | ,00 | | ,00 | ,00 | ,00 | ,07 | ,00 | ,07 | ,06 | ,28 | ,00 | ,00 | ,00 | ,03 | ,00 | ,00 | ,07 | ,06 | ,28 | ,00 | ,00 | ,00 | ,03 | ,000 | ,00 | ,00 | |
| | N | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pearson Correlation | ,307** | ,315** | ,654** | 1 | ,400** | ,052 | ,046 | ,187 | ,000 | ,218* | ,164 | ,330** | ,374** | ,443** | ,158 | ,158 | ,267** | ,187 | ,000 | ,218* | ,164 | ,330** | ,374** | ,443** | ,158 | ,158 | ,267** | ,480** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,001 | ,000 | | ,000 | ,606 | ,653 | ,062 | 1,000 | ,030 | ,102 | ,001 | ,000 | ,000 | ,116 | ,116 | ,007 | ,062 | 1,000 | ,030 | ,102 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,116 | ,007 | ,000 |
| X5 | N | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pearson Correlation | ,409** | ,364** | ,522** | ,400** | 1 | ,480** | ,282** | ,276** | ,274** | ,119 | ,116 | ,437** | ,443** | ,405** | ,374** | ,274** | ,129 | ,274** | ,274** | ,119 | ,116 | ,437** | ,443** | ,405** | ,374** | ,274** | ,129 | ,567** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,005 | ,006 | ,006 | ,240 | ,251 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,206 | ,001 | ,006 | ,006 | ,240 | ,251 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,206 | ,000 |
| | N | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X6 | Pearson Correlation | ,443** | ,296** | ,294** | ,052 | ,480** | 1 | ,591** | ,391** | ,300** | ,192 | ,219* | ,224* | ,225* | ,000 | ,087 | ,268** | ,265** | ,391** | ,300** | ,192 | ,219* | ,224* | ,225* | ,000 | ,087 | ,268** | ,265** | ,463** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,003 | ,003 | ,606 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,052 | ,026 | ,025 | ,025 | 1,000 | ,389 | ,007 | ,008 | ,000 | ,000 | ,052 | ,026 | ,025 | ,025 | 1,000 | ,389 | ,007 | ,008 | ,000 |
| | N | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| X7 | Pears on Correlation | ,275** | ,054 | ,182 | ,046 | ,282** | ,591** | 1 | ,642** | ,262** | ,240* | ,092 | ,183 | ,204* | ,161 | ,218* | ,456** | ,370** | ,642** | ,262** | ,240* | ,092 | ,183 | ,204* | ,161 | ,218* | ,456** | ,370** | ,480** |
| | Sig. (2-tailed) | ,006 | ,596 | ,071 | ,653 | ,005 | ,000 | | ,000 | ,009 | ,016 | ,361 | ,069 | ,042 | ,109 | ,029 | ,000 | ,000 | ,000 | ,009 | ,016 | ,361 | ,069 | ,042 | ,109 | ,029 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pears on Correlation | ,129 | ,018 | ,314** | ,187 | ,276** | ,391** | ,642** | 1 | ,538** | ,464** | ,312** | ,377** | ,414** | ,498** | ,085 | ,166 | ,423** | 1,000* | ,538** | ,464** | ,312** | ,377** | ,414** | ,498** | ,085 | ,166 | ,423** | ,693** |
| X8 | Sig. (2-tailed) | ,202 | ,860 | ,001 | ,062 | ,006 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,402 | ,099 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,402 | ,099 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pears on Correlation | ,049 | ,113 | ,179 | ,000 | ,274** | ,300** | ,262** | ,538** | 1 | ,556** | ,567** | ,380** | ,393** | ,347** | ,000 | ,000 | ,409** | ,538** | 1,000* | ,556** | ,567** | ,380** | ,393** | ,347** | ,000 | ,000 | ,409** | ,666** |
| | Sig. (2-tailed) | ,629 | ,263 | ,075 | 1,000 | ,006 | ,002 | ,009 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1,000 | 1,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1,000 | 1,000 | ,000 |
| X9 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pears on Correlation | -,151 | -,148 | ,183 | ,218* | ,119 | ,192 | ,240* | ,464** | ,556** | 1 | ,709** | ,267** | ,259** | ,290** | -,139 | -,013 | ,410** | ,464** | ,556** | 1,000* | ,709** | ,267** | ,259** | ,290** | -,139 | -,013 | ,410** | ,604** |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|------|------|
| X11 | Sig. (2-tailed) | ,133 | ,143 | ,069 | ,030 | ,240 | ,056 | ,016 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,168 | ,901 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,168 | ,901 | ,000 | ,000 | | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | Pearson Correlation | ,052 | ,040 | ,108 | ,164 | ,116 | ,219* | ,092 | ,312** | ,567** | ,709** | 1 | ,330** | ,232* | ,233* | -,149 | -,092 | ,418** | ,312** | ,567** | ,709** | 1,000* | ,330** | ,232* | ,233* | -,149 | -,092 | ,418** | ,567** | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,609 | ,694 | ,284 | ,102 | ,251 | ,029 | ,361 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,020 | ,019 | ,140 | ,365 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,020 | ,019 | ,140 | ,365 | ,000 | ,000 | | |
| X12 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | | |
| | Pearson Correlation | ,136 | ,276** | ,332** | ,330** | ,437** | ,224* | ,183 | ,377** | ,380** | ,267** | ,330** | 1 | ,818** | ,644** | ,262** | ,147 | ,253* | ,377** | ,380** | ,267** | ,330** | 1,000* | ,818** | ,644** | ,262** | ,147 | ,253* | ,751** | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,177 | ,005 | ,001 | ,001 | ,000 | ,025 | ,069 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 | ,008 | ,144 | ,011 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,008 | ,144 | ,011 | ,000 | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | |
| X13 | Pearson Correlation | ,127 | ,259** | ,333** | ,374** | ,443** | ,225* | ,204* | ,414** | ,393** | ,259** | ,232* | ,818** | 1 | ,695** | ,151 | ,021 | ,239* | ,414** | ,393** | ,259** | ,232* | ,818** | 1,000* | ,695** | ,151 | ,021 | ,239* | ,727** | | |
| | Sig. (2-tailed) | ,208 | ,009 | ,001 | ,000 | ,000 | ,025 | ,042 | ,000 | ,000 | ,009 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,137 | ,837 | ,017 | ,000 | ,000 | ,009 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,137 | ,837 | ,017 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| X14 | Pears on Correlation | -.045 | .000 | .373** | .443** | .405** | .000 | .161 | .498** | .347** | .290** | .233* | .644** | .695** | 1 | .280** | .210* | .474** | .498** | .347** | .290** | .233* | .644** | .695** | 1.000* | .280** | .210* | .474** | .498** | .347** | .290** | |
| | Sig. (2-tailed) | .654 | 1.000 | .000 | .000 | .000 | 1.000 | .109 | .000 | .000 | .000 | .019 | .000 | .000 | | .005 | .036 | .000 | .000 | .000 | .000 | .019 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pears on Correlation | .185 | .074 | .214* | .158 | .374** | .087 | .218* | .085 | .000 | -.139 | -.149 | .262** | .151 | .280** | 1 | .588** | .071 | .085 | .000 | -.139 | -.149 | .262** | .151 | .280** | 1.000* | .588** | .071 | .085 | .000 | .262** | |
| X15 | Sig. (2-tailed) | .066 | .465 | .032 | .116 | .000 | .389 | .029 | .402 | 1.000 | .168 | .140 | .008 | .135 | .005 | | .000 | .485 | .402 | 1.000 | .168 | .140 | .008 | .135 | .005 | .005 | .000 | .485 | .402 | .000 | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pears on Correlation | .274** | .142 | .377** | .158 | .274** | .268** | .456** | .166 | .000 | -.013 | -.092 | .147 | .021 | .210* | .588** | 1 | .349** | .166 | .000 | -.013 | -.092 | .147 | .021 | .210* | .588** | 1.000* | .349** | .166 | .000 | .274** | |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .158 | .000 | .116 | .000 | .000 | .000 | .099 | 1.000 | .901 | .365 | .144 | .837 | .036 | .000 | | .000 | .099 | 1.000 | .901 | .365 | .144 | .837 | .036 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| X16 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pears on Correlation | .022 | -.030 | .268** | .267** | .129 | .265** | .370** | .423** | .409** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1 | .423** | .409** | .410** | .410** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1.000* | .474** | .071 | .349** | |
| | Sig. (2-tailed) | .654 | 1.000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X17 | Pears on Correlation | .022 | -.030 | .268** | .267** | .129 | .265** | .370** | .423** | .409** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1 | .423** | .409** | .410** | .410** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1.000* | .474** | .071 | .349** | |
| | Sig. (2-tailed) | .654 | 1.000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pears on Correlation | .022 | -.030 | .268** | .267** | .129 | .265** | .370** | .423** | .409** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1 | .423** | .409** | .410** | .410** | .410** | .253* | .239* | .474** | .071 | .349** | 1.000* | .474** | .071 | .349** | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|
| X18 | Sig. (2-tailed) | ,831 | ,770 | ,007 | ,007 | ,201 | ,008 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,011 | ,017 | ,000 | ,485 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,011 | ,017 | ,000 | ,485 | ,000 | ,000 | | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | | |
| | Pearson Correlation | ,129 | ,018 | ,314** | ,187 | ,276** | ,391** | ,642** | 1,000* | ,538** | ,464** | ,312** | ,377** | ,414** | ,498** | ,085 | ,166 | ,423** | 1 | ,538** | ,464** | ,312** | ,377** | ,414** | ,498** | ,085 | ,166 | ,423** | ,693** |
| | Sig. (2-tailed) | ,202 | ,860 | ,001 | ,062 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,402 | ,099 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,402 | ,099 | ,000 | ,000 |
| X19 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pearson Correlation | ,049 | ,113 | ,179 | ,000 | ,274** | ,300** | ,262** | ,538** | 1,000* | ,556** | ,567** | ,380** | ,393** | ,347** | ,000 | ,000 | ,409** | ,538** | 1 | ,556** | ,567** | ,380** | ,393** | ,347** | ,000 | ,000 | ,409** | ,666** |
| | Sig. (2-tailed) | ,629 | ,263 | ,075 | 1,000 | ,006 | ,002 | ,009 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1,000 | 1,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | 1,000 | 1,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X20 | Pearson Correlation | -,151 | -,148 | ,183 | ,218* | ,119 | ,192 | ,240* | ,464** | ,556** | 1,000* | ,709** | ,267** | ,259** | ,290** | ,139 | -,013 | ,410** | ,464** | ,556** | 1 | ,709** | ,267** | ,259** | ,290** | ,139 | -,013 | ,410** | ,604** |
| | Sig. (2-tailed) | ,133 | ,143 | ,069 | ,030 | ,240 | ,056 | ,016 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,168 | ,901 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,168 | ,901 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| X21 | Pears on Correlation | ,052 | ,040 | ,108 | ,164 | ,116 | ,219* | ,092 | ,312** | ,567** | ,709** | 1,000* | ,330** | ,232* | ,233* | -,149 | -,092 | ,418** | ,312** | ,567** | ,709** | 1 | ,330** | ,232* | ,233* | -,149 | -,092 | ,418** | ,594** |
| | Sig. (2-tailed) | ,609 | ,694 | ,284 | ,102 | ,251 | ,029 | ,361 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,020 | ,019 | ,140 | ,365 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,001 | ,020 | ,019 | ,140 | ,365 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pears on Correlation | ,136 | ,276** | ,332** | ,330** | ,437** | ,224* | ,183 | ,377** | ,380** | ,267** | ,330** | 1,000* | ,818** | ,644** | ,262** | ,147 | ,253* | ,377** | ,380** | ,267** | ,330** | 1 | ,818** | ,644** | ,262** | ,147 | ,253* | ,751** |
| X22 | Sig. (2-tailed) | ,177 | ,005 | ,001 | ,001 | ,000 | ,025 | ,069 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,008 | ,144 | ,011 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 | ,008 | ,144 | ,011 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pears on Correlation | ,127 | ,259** | ,333** | ,374** | ,443** | ,225* | ,204* | ,414** | ,393** | ,259** | ,232* | ,818** | 1,000* | ,695** | ,151 | ,021 | ,239* | ,414** | ,393** | ,259** | ,232* | ,818** | 1 | ,695** | ,151 | ,021 | ,239* | ,727** |
| | Sig. (2-tailed) | ,208 | ,009 | ,001 | ,000 | ,000 | ,025 | ,042 | ,000 | ,000 | ,009 | ,020 | ,000 | ,000 | ,000 | ,135 | ,837 | ,017 | ,000 | ,000 | ,009 | ,020 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,837 | ,017 | ,000 |
| X23 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pears on Correlation | -,045 | ,000 | ,373** | ,443** | ,405** | ,000 | ,161 | ,498** | ,347** | ,290** | ,233* | ,644** | ,695** | 1,000* | ,280** | ,210* | ,474** | ,498** | ,347** | ,290** | ,233* | ,644** | ,695** | 1 | ,280** | ,210* | ,474** | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | ,045 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X25 | Sig. (2-tailed) | ,654 | 1,000 | ,000 | ,000 | 1,000 | ,109 | ,000 | ,000 | ,003 | ,019 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,036 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,019 | ,000 | ,000 | | ,005 | ,036 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pearson Correlation | ,185 | ,074 | ,214* | ,158 | ,374** | ,087 | ,218* | ,085 | ,000 | -,139 | -,149 | ,262** | ,151 | ,280** | 1,000* | ,588** | ,071 | ,085 | ,000 | -,139 | -,149 | ,262** | ,151 | ,280** | 1 | ,588** | ,071 | ,267** |
| | Sig. (2-tailed) | ,066 | ,465 | ,032 | ,116 | ,000 | ,389 | ,029 | ,402 | 1,000 | ,168 | ,140 | ,008 | ,135 | ,005 | ,000 | ,000 | ,485 | ,402 | 1,000 | ,168 | ,140 | ,008 | ,135 | ,005 | | ,000 | ,485 | ,007 |
| X26 | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Pearson Correlation | ,274** | ,142 | ,377** | ,158 | ,274** | ,268** | ,456** | ,166 | ,000 | -,013 | -,092 | ,147 | ,021 | ,210* | ,588** | 1,000* | ,349** | ,166 | ,000 | -,013 | -,092 | ,147 | ,021 | ,210* | ,588** | 1 | ,349** | ,327** |
| | Sig. (2-tailed) | ,006 | ,158 | ,000 | ,116 | ,000 | ,007 | ,000 | ,099 | 1,000 | ,901 | ,365 | ,144 | ,837 | ,036 | ,000 | ,000 | ,000 | ,099 | 1,000 | ,901 | ,365 | ,144 | ,837 | ,036 | ,000 | | ,000 | ,001 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X27 | Pearson Correlation | ,022 | -,030 | ,268** | ,267** | ,129 | ,265** | ,370** | ,423** | ,409** | ,410** | ,418** | ,253* | ,239* | ,474** | ,071 | ,349** | 1,000* | ,423** | ,409** | ,410** | ,418** | ,253* | ,239* | ,474** | ,071 | ,349** | 1 | ,600** |
| | Sig. (2-tailed) | ,831 | ,770 | ,007 | ,007 | ,201 | ,008 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,011 | ,017 | ,000 | ,485 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,011 | ,017 | ,000 | ,485 | ,000 | | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| XTotal | Pearson Correlation | ,301** | ,303** | ,548** | ,480** | ,567** | ,463** | ,480** | ,693** | ,666** | ,604** | ,594** | ,751** | ,727** | ,713** | ,267** | ,327** | ,600** | ,693** | ,666** | ,604** | ,594** | ,751** | ,727** | ,713** | ,267** | ,327** | ,600** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,007 | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas SPSS Variabel Loyalitas Konsumen (Y1)

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Ytotal |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,664** | ,473** | ,259** | ,350** | ,243* | ,325** | ,351** | ,176 | ,634** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,009 | ,000 | ,015 | ,001 | ,000 | ,081 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,664** | 1 | ,118 | ,329** | ,461** | ,249* | ,126 | ,343** | -,067 | ,528** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,243 | ,001 | ,000 | ,012 | ,212 | ,000 | ,508 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,473** | ,118 | 1 | ,377** | ,274** | ,228* | ,572** | ,449** | ,458** | ,649** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,243 | | ,000 | ,006 | ,023 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y4 | Pearson Correlation | ,259** | ,329** | ,377** | 1 | ,562** | ,242* | ,507** | ,505** | ,352** | ,658** |
| | Sig. (2-tailed) | ,009 | ,001 | ,000 | | ,000 | ,015 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y5 | Pearson Correlation | ,350** | ,461** | ,274** | ,562** | 1 | ,188 | ,473** | ,561** | ,316** | ,695** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,006 | ,000 | | ,061 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y6 | Pearson Correlation | ,243* | ,249* | ,228* | ,242* | ,188 | 1 | ,211* | ,219* | ,384** | ,502** |
| | Sig. (2-tailed) | ,015 | ,012 | ,023 | ,015 | ,061 | | ,035 | ,028 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y7 | Pearson Correlation | ,325** | ,126 | ,572** | ,507** | ,473** | ,211* | 1 | ,760** | ,738** | ,804** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,212 | ,000 | ,000 | ,000 | ,035 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y8 | Pearson Correlation | ,351** | ,343** | ,449** | ,505** | ,561** | ,219* | ,760** | 1 | ,535** | ,818** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,028 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y9 | Pearson Correlation | ,176 | -,067 | ,458** | ,352** | ,316** | ,384** | ,738** | ,535** | 1 | ,667** |
| | Sig. (2-tailed) | ,081 | ,508 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pearson Correlation | ,634** | ,528** | ,649** | ,658** | ,695** | ,502** | ,804** | ,818** | ,667** | 1 |
| Ytotal | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,919 | 27 |

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,836 | 9 |

Hasil Uji Instrumen

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0E-7 |
| | Std. Deviation | ,35348364 |
| | Absolute | ,089 |
| Most Extreme Differences | Positive | ,079 |
| | Negative | -,089 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,890 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,406 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,689 | ,357 | | 1,928 | ,057 |
| | Kepuasan (X) | ,817 | ,090 | ,674 | 9,032 | ,000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,674 ^a | ,454 | ,449 | ,35528 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,674 ^a | ,454 | ,449 | ,35528 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Uji Kecocokan Model

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 10,298 | 1 | 10,298 | 81,583 | ,000 ^b |
| | Residual | 12,370 | 98 | ,126 | | |
| | Total | 22,668 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan (X)