

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. S. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science*, 13(1), 24–34. <https://doi.org/10.52657/jiem.v13i1.1730>
- Adolph, R. (2016a). *Manajemen Pemasaran*.
- Agustina, E., Lie, D., Butarbutar, M., & Nainggolan, N. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 38–49. <https://doi.org/10.37403/maker.v5i1.106>
- Laras, A. N& Nidaul, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanKonsumen (Studi Pada the Body Shop Botani Square Mall Bogor). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(6), 447–455.
- Septianingrum, A . A & Martini, I. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kenyamanan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Soto Mas Boed Semarang. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(6), 272–288. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i6.409>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Apriasty, I., & E. Simbolon, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>
- Ariyanto, A. (2023). Manajemen Pemasaran. In *Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Wahyudi, D., & Hasanah, E. U . (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. 12(November), 2233–2238.

- Delvianti, S. E. B. (2022). pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen furniture studi kasus pada cv. alzaid furniture kabupaten pesisir selatan. *braz dent j.*, 33(1), 1–12.
- Dermawan, P. A. T. (2017). terhadap loyalitas konsumen dalam berbelanja pada florist online di denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia ABSTRAK Pada era bisnis saat ini , persaingan di dunia bisnis ini bertambah ketat . Persaingan yang ketat ini m. *E-Jurnal Manajemen*, 6(4), 2076–2104.
- Dr. Duryadi, M. S. (2021). Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS. In *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (Vol. 7, Issue 1).
- Febriani, F., & Cipta, W. (2023). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 257–266. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.36896>
- Halim, N. R., & Iskandar, D. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Strategi Promosi Terhadap Minat Beli. *Jurnal Ilmu Dan Riset ...*, 4(3), 415–424.
- Harianto, D. dk. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening konsumen kedai deja- vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–8.
- Hartawan, T. (2024). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 5,53 Persen, Beri Sumbangan Terbesar ke PDB*. Kementerian Perindustrian.
- Hasibuan, E. J., Simanjorang, E. F. Si., & Helvi, B. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Holat Afifah Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 17(2), 202–216.
- Jamal, F. N., Fahmi, A. A., & Rohmah, W. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Bisnis Berbasis Online Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bougainvillea Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal Competency*

- of Business*, 6(02), 77–87. <https://doi.org/10.47200/jcob.v6i02.1605>
- Jono, S., & Ardila, H. (2018). the Effect of Marketing Mix Upon the Consumer'S Decision Making To Buy a Product At Pt Griya Pagelaran Bogor. *The Management Journal of Binaniaga*, 3(01), 59. <https://doi.org/10.33062/mjb.v3i1.241>
- Juliasari, L. (2025). *Dibalik Kecintaan Kita pada Makanan Pedas*. Radio Republik Indonesia.
- Kartika, E.-. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 73–82. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i1.778>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Mamonto, D. L., Machmud, R., & Amali, L. M. (2024). Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kelontong Lestari Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1678–1685.
- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23.
- Mardatillah, M. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada NAEM 555 CUCIAN. *Madani Accounting and Management Journal*, 7(2), 36–63. <https://doi.org/10.51882/jamm.v7i2.38>
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Nusrang, M., Fahmuddin, M., & Hafid, H. (2023). Penerapan Metode Structural Equation Modelling-artial Least Squares (Sem-Pls) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pdrb Di Indonesia. *Seminar Nasional Dies Natalis 62, 1*, 543–548. <https://doi.org/10.59562/semnasdies.v1i1.1088>

- Ngatno. (2018). Buku Manajemen Pemasaran Baru.pdf. In *EF Press Digimedia* (pp. 1–292).
- Olivia, Rezeki, S., & Gultom, P. (2023). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa pada CV Indo Prima Medan*. 336–342.
- prof. dr. sofjan assauri, S.E., M. B. A. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN (dasar, konsep, dan strategi)*. PT. PrajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Regata, W. K. (2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Industri jasa telah menjadi industri yang berkembang pesat dengan menjadi salah satu industri yang mulai diminati oleh para pelaku usaha . Industri jasa sendiri juga memunculkan banyak lap. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 8, No. 3, 2019: 1430 – 1456*, 8(3), 1430–1456.
- Rika Widianita, D. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online Azzahrah. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam, VIII(I)*, 1–19.
- Rosyihuddin, M. (2020). Kualitas Produk, Harga Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pengguna Tokopedia Di Kabupaten Gresik. *Manajerial*, 7(01), 19. <https://doi.org/10.30587/manajerial.v7i01.1067>
- Roynaldus A. K. Agung, Kurniawan, A . P & Juru, P (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Santosa, S., Putra, A., Rachmat, S., & Yuli, T. (2024). *VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA POSPAY LOKET KANTOR POS*. 14(September).
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Ronald, S., Saleky, J., Gomie, S., Administrasi, J., Politeknik, N., & Ambon, N. (2023). *Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan*. 2(2), 422–434.
- Sugiono. (2020). *Pdf-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rampampd-Sugiyono-2020\_Compress.Pdf*.

- Sumadi, S., Tho'in, M., Efendi, T. F., & Permatasari, D. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Naughti Hijab Store). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1117–1127. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2562>
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Yudhanto, B., Waloejo, H. D., Farida, N., Bisnis, D. A., & Diponegoro, U. (2022). *MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran) Pendahuluan*. 11(2), 142–150.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>

# LAMPIRAN

**Lampiran 1**  
**Kuesioner Penelitian**

Assalamualaikum Wr.Wb

Perkenalkan, nama saya Rizki Farel, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia, saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir berupa skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Leuwiliang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening**”

Dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian sesuai dengan pendapat pribadi. Objektivitas jawaban saudara/i akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh karena itu, kerahasiaan saudara/i akan terjaga.

Atas Waktu dan Kesediaan Bpak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Rizki Farel

NPM 19210105

## A. Identitas Responden

Berilah tanda checklist ( ✓ ) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

### Jenis Kelamin

- Laki – Laki
- Perempuan

### Usia

- 17 – 20 Tahun
- 21 – 24 Tahun
- 24 – 39 Tahun
- 30 – 34 Tahun
- >35 Tahun

### Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa/i
- Karyawan Swasta
- Lainnya

### Pendapatan

- < Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000
- Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000
- > Rp 10.000.000

## B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, Bapak/Ibu/Saudara/I, dimohon untuk membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu/Saudara/I, hanya beri tanda centang ( ✓ ) pada kolom yang sesuai dengan pilihan
3. Untuk setiap pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Semua pertanyaan yang tersedia, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

## C. Keterangan Jawaban

- SS : Sangat Setuju (5)  
 S : Setuju (4)  
 N : Netral (3)  
 TS : Tidak Setuju (2)  
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)

### Pernyataan Kuesioner

#### A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)						
1	fasilitas di Mie Gacoan terasa nyaman untuk digunakan saat makan.					
2	Desain interior restoran Mie Gacoan menarik sesuai dengan selera anak muda.					

<i>Realibility (keandalan)</i>						
3	Pesanan konsumen di Mie Gacoan disajikan sesuai dengan permintaan.					
4	Proses pelayanan di Mie Gacoan konsisten dari waktu ke waktu.					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
5	Karyawan Mie Gacoan cepat tanggap dalam melayani konsumen.					
6	Karyawan Mie Gacoan segera menangani keluhan pelanggan.					
<i>Assurance (jaminan)</i>						
7	Karyawan Mie Gacoan memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang ditawarkan.					
8	Karyawan Mie Gacoan bersikap sopan sehingga menimbulkan kesan positif saat melayani.					
<i>Empaty (empati)</i>						
9	Karyawan Mie Gacoan menunjukkan perhatian pribadi kepada konsumen.					
10	Mie Gacoan berusaha memahami kebutuhan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.					

**B. Harga**

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Keterjangkauan Harga						
11	Harga menu di Mie Gacoan sesuai dengan kemampuan saya.					
12	Menu yang ditawarkan Mie Gacoan tergolong murah dibandingkan tempat lain.					
Diskon atau Potongan Harga						
13	Saya sering mendapatkan promo saat makan di Mie Gacoan.					
14	Program diskon di Mie Gacoan menarik minat saya untuk berkunjung.					
Cara Pembayaran						
15	Mie Gacoan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran.					
16	Proses pembayaran di Mie Gacoan tidak rumit sehingga berjalan lancar.					

### C. Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tetap setia						
17	Saya akan tetap menjadi pelanggan Mie Gacoan dalam jangka panjang.					
18	Saya tetap memilih Mie Gacoan meskipun ada restoran mie pedas lain.					
Membeli produk yang ditawarkan						
19	Saya tertarik mencoba produk baru yang ditawarkan oleh Mie Gacoan.					
20	Saya cenderung membeli produk yang direkomendasikan oleh Mie Gacoan.					
Merekomendasikan produk						
21	Saya akan merekomendasikan Mie Gacoan kepada teman					
22	Saya pernah membicarakan pengalaman positif saya tentang Mie Gacoan.					
Bersedia membayar lebih						
23	Saya bersedia membayar lebih untuk makanan di Mie Gacoan karena kualitasnya.					
24	Saya merasa harga di Mie Gacoan sudah sesuai dengan					

	kualitas rasa makanan yang diberikan					
Memberikan masukan						
25	Saya bersedia memberikan saran atau masukan untuk meningkatkan layanan.					
26	Saya merasa nyaman menyampaikan kritik kepada Mie Gacoan.					

#### D. Loyalitas Konsumen

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Make regular repeat purchase</i> (Melakukan pembelian ulang secara teratur)						
27	Saya rutin membeli makanan di Mie Gacoan setiap minggu/bulan.					
28	Mie Gacoan adalah pilihan utama saya saat ingin makan mie pedas.					
<i>Purchase across product and service lines</i> (Melakukan pembelian lintas lini produk dan layanan)						
29	Saya mencoba berbagai menu dengan varian rasa yang ditawarkan oleh Mie Gacoan.					
30	Saya tertarik mencoba produk-produk baru yang diluncurkan Mie Gacoan.					
<i>Refers other</i> (Merekomendasikan kepada orang lain)						

31	Saya merekomendasikan Mie Gacoan kepada keluarga.					
32	Saya membagikan pengalaman positif tentang Mie Gacoan di media sosial.					
<i>Demonstrates immunity to the pull of the competition</i> (Menunjukkan ketahanan terhadap daya tarik pesaing)						
33	Saya tetap memilih Mie Gacoan meskipun ada promo dari restoran pesaing.					
34	Saya tidak tertarik beralih ke restoran mie pedas lainnya selain Mie Gacoan.					

**Lampiran 2**  
**Data Penelitian**

**A. Variabel Kualitas Pelayanan**

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5
8	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3
9	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2
10	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
11	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	3	5	4	4	4	2
15	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	3	2	2	2	1	2	3	2	5
20	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	2	2	5	2	2	2	4	4	4	3
23	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
24	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5
25	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
29	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
31	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4
32	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4
34	1	1	2	1	1	2	2	2	2	5
35	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4
36	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
37	1	1	1	1	1	1	2	3	2	4
38	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
40	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
41	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
42	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
44	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
47	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
48	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5
49	1	2	1	2	1	1	2	1	2	5
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	1	1	2	2	1	1	2	1	1	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
54	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
59	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
60	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
64	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
65	2	2	2	1	1	1	2	3	3	5
66	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4
67	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
68	4	5	1	5	4	2	2	2	2	4
69	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
70	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
71	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
72	1	2	3	3	2	2	1	1	2	4
73	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4
74	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4
75	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
77	2	2	2	2	1	2	1	2	1	5
78	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
79	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
83	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
84	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4
86	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
87	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
89	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3
90	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5
91	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4
93	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5
95	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
96	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4
97	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
98	4	5	3	5	4	3	4	4	4	5
99	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
100	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5
101	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
102	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5
103	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
104	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
105	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
106	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
107	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
108	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4
109	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5
110	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5
111	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
112	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3
113	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4
114	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
115	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5
116	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
117	1	4	3	4	5	5	4	5	5	4
118	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4
119	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5
120	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4
121	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5
122	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4
123	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5
124	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3
125	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5
126	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5
127	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5
128	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5
129	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
130	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
131	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4
132	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
133	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
134	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4
135	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5
136	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3
137	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3
138	1	5	5	5	3	2	4	5	5	5
139	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
140	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4
141	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
142	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
143	5	4	5	5	5	3	2	4	5	5
144	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4
145	5	3	4	3	3	2	5	4	5	4
146	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
147	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
148	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
149	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
150	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
151	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5
152	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
153	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
154	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
155	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5
156	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
157	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2
158	5	4	3	3	4	5	4	1	2	5
159	5	4	4	4	3	4	4	2	5	2
160	5	4	3	4	4	3	5	3	3	4
161	4	3	5	4	4	3	5	3	2	4
162	5	4	4	5	3	4	5	3	5	3
163	4	2	4	3	5	5	2	4	3	5
164	4	2	4	4	3	4	3	5	1	3
165	5	3	5	4	4	3	5	3	5	2
166	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3
167	4	3	4	3	5	5	4	3	5	3
168	4	3	5	2	5	3	2	5	2	4
169	4	5	3	4	5	3	3	5	4	5
170	5	3	3	3	5	4	4	5	3	4
171	5	3	5	3	2	5	3	5	3	4
172	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5
173	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5
174	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
175	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
176	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
177	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4
178	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5
179	4	4	4	5	4	4	2	4	3	5
180	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
181	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5
182	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
183	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5
184	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
186	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
187	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
188	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5
189	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5
190	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
191	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
192	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
193	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
194	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5
195	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4
196	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5

Responden	kualitas Pelayanan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
197	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4
198	5	5	2	5	4	3	5	4	2	5
199	5	5	3	5	3	5	3	5	4	2
200	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4
201	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5
202	5	4	2	5	2	4	4	5	3	4
203	4	5	3	1	4	3	5	3	4	3
204	4	3	2	5	5	4	4	4	5	4

### B. Variabel Harga

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
1	4	2	4	4	4	5
2	4	2	4	3	4	5
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5
6	5	4	5	5	4	4
7	3	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	3
9	4	5	4	3	4	4
10	4	4	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	4
12	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	4	5
14	3	5	5	4	3	5
15	3	4	3	4	3	3
16	5	4	5	3	5	5
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4
25	3	4	4	4	3	4
26	4	4	5	5	4	5
27	4	4	4	3	4	4

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
28	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	3	4
31	5	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	4	4
33	4	4	3	3	4	4
34	4	4	4	4	5	3
35	5	4	4	4	5	3
36	5	5	4	3	5	4
37	4	4	5	4	5	4
38	4	4	4	3	4	4
39	5	5	4	4	4	5
40	5	4	5	4	4	4
41	4	4	4	4	5	4
42	4	4	4	3	4	4
43	4	5	5	5	4	5
44	5	5	5	4	5	4
45	5	4	4	4	4	3
46	5	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	5	5
52	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4
54	4	5	4	4	5	5
55	5	5	5	4	5	5
56	4	5	5	5	4	4
57	5	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	4	5
59	4	5	5	5	5	4
60	4	4	4	4	5	4
61	5	4	4	4	4	4
62	4	4	4	5	4	4
63	4	5	4	4	4	5
64	5	5	4	5	4	4
65	5	3	4	4	4	4
66	5	5	4	4	4	4
67	4	3	4	4	4	4

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
68	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	5	4	4
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	5
78	4	4	4	4	4	3
79	4	5	5	4	4	4
80	4	4	4	4	5	4
81	4	4	4	5	4	5
82	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	4	4	3
84	4	4	4	4	4	5
85	4	4	4	4	4	4
86	5	3	4	4	5	3
87	3	4	4	3	3	4
88	5	4	4	4	4	4
89	4	3	5	3	4	4
90	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4
92	5	5	3	4	5	5
93	4	5	4	5	4	3
94	5	5	5	4	5	5
95	4	4	5	5	4	4
96	5	4	4	5	4	4
97	4	5	4	4	4	4
98	4	4	4	4	5	5
99	5	5	5	5	5	5
100	5	4	4	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	5	4	4
103	4	5	4	4	4	3
104	5	5	5	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4
107	4	4	3	4	4	4

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
108	4	4	4	4	4	4
109	4	5	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	5	4	4	4
112	4	5	4	4	4	4
113	5	4	4	5	5	4
114	4	4	4	5	5	4
115	4	4	4	5	5	5
116	4	4	4	5	4	4
117	4	5	4	4	5	3
118	3	4	4	4	5	4
119	4	4	4	4	3	4
120	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	4	4
122	5	5	5	5	5	4
123	3	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	5	4
125	5	5	4	4	4	4
126	5	5	4	4	4	4
127	5	4	4	3	4	4
128	4	4	4	4	4	5
129	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	3	5	4
131	4	4	4	4	5	3
132	4	5	4	4	4	4
133	4	4	4	5	5	4
134	4	3	4	5	4	4
135	5	4	4	4	4	3
136	4	4	5	4	4	4
137	4	5	4	5	4	4
138	4	4	4	4	5	5
139	5	5	5	5	4	3
140	4	5	4	4	4	4
141	4	5	4	4	4	4
142	4	5	4	5	4	4
143	5	5	5	5	4	4
144	4	5	4	5	3	4
145	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	5	4	4
147	5	4	4	5	5	4

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
148	4	4	4	5	5	4
149	4	4	3	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	3
152	4	4	4	4	4	5
153	4	5	4	4	4	3
154	4	4	4	4	5	4
155	5	4	4	4	4	4
156	3	4	4	4	4	4
157	4	5	5	5	5	4
158	4	4	4	4	4	4
159	5	5	4	5	5	4
160	5	5	4	4	4	4
161	4	4	4	5	4	3
162	5	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4
165	5	3	4	5	4	4
166	4	4	4	4	3	3
167	5	5	4	4	4	5
168	4	4	4	4	4	4
169	5	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	3
171	5	5	5	5	4	4
172	4	5	4	4	4	4
173	4	5	5	4	5	4
174	5	5	5	5	4	3
175	5	4	4	4	5	3
176	4	4	5	5	4	4
177	5	4	4	4	4	4
178	4	4	4	5	4	4
179	5	4	4	4	4	4
180	5	3	5	4	5	4
181	4	5	5	5	3	4
182	5	4	3	5	5	5
183	5	4	4	4	4	3
184	5	4	4	5	4	4
185	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4
187	4	4	5	4	4	4

Responden	Harga					
	H11	H12	H13	H14	H15	H16
188	4	4	3	4	4	4
189	5	5	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4
191	5	5	5	5	5	4
192	5	5	5	5	5	4
193	5	4	4	5	4	4
194	4	5	5	5	4	4
195	4	4	4	5	4	5
196	4	4	4	5	4	4
197	4	4	4	3	4	4
198	4	4	4	4	3	4
199	5	4	5	5	5	5
200	5	4	4	5	5	4
201	5	5	5	4	4	5
202	5	4	4	4	3	4
203	4	4	5	2	5	3
204	4	4	4	4	3	5

### C. Variabel Kepuasan Konsumen

Responden	Kepuasan Konsumen									
	KK17	KK18	KK19	KK20	KK21	KK22	KK23	KK24	KK25	KK26
1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5
9	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
10	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3
11	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
14	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5





Responden	Kepuasan Konsumen									
	KK17	KK18	KK19	KK20	KK21	KK22	KK23	KK24	KK25	KK26
99	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
101	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2
102	4	4	5	3	5	4	5	5	2	4
103	4	4	2	3	5	5	4	4	3	4
104	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3
105	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3
106	5	5	5	3	4	5	5	4	4	2
107	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
108	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3
109	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3
110	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5
111	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
112	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
113	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5
114	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
115	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3
116	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5
117	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
118	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
119	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5
120	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4
121	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
122	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
123	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
124	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4
125	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5
126	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4
127	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
128	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
129	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
130	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5
131	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4
132	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4
133	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
134	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4
135	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
136	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
137	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4
138	4	5	5	5	3	2	4	5	4	5

Responden	Kepuasan Konsumen									
	KK17	KK18	KK19	KK20	KK21	KK22	KK23	KK24	KK25	KK26
139	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
140	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
141	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
142	4	5	3	2	3	2	5	5	5	2
143	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3
144	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4
145	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4
146	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5
147	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
148	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3
149	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5
150	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
151	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
152	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
153	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
154	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4
155	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
156	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
157	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5
158	5	3	4	4	4	4	2	5	5	4
159	4	2	5	2	5	4	5	3	5	4
160	5	4	2	4	5	4	4	3	5	3
161	3	4	4	3	5	4	3	5	4	2
162	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4
163	5	3	4	1	4	4	2	5	5	4
164	3	4	3	4	4	5	2	5	4	4
165	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
166	3	5	5	4	4	4	1	4	5	5
167	5	4	2	3	4	5	3	5	5	5
168	5	3	5	3	5	4	2	5	4	4
169	4	2	5	3	5	3	5	3	4	5
170	4	2	5	4	5	3	5	3	5	5
171	3	4	4	2	5	5	3	5	5	4
172	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5
173	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4
174	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4
175	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4
176	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
177	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4
178	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3



Responden	Loyalitas Konsumen							
	LK27	LK28	LK29	LK30	LK31	LK32	LK33	LK34
8	4	3	5	5	5	4	3	4
9	5	4	4	5	4	4	3	4
10	4	4	4	4	3	4	3	3
11	5	5	5	4	5	4	5	5
12	3	3	3	3	3	4	4	3
13	3	3	3	3	3	4	4	5
14	4	5	4	4	4	4	5	4
15	5	4	4	4	4	4	3	5
16	4	4	4	4	4	4	2	3
17	4	5	4	5	5	4	3	5
18	5	5	5	5	5	4	3	4
19	4	4	3	3	3	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4	5	3
21	5	5	5	5	5	3	5	4
22	3	3	3	3	4	4	4	5
23	5	5	5	5	5	4	2	5
24	3	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	5	4
26	4	4	4	4	4	4	2	2
27	4	4	4	4	4	4	3	1
28	5	5	5	5	5	4	4	5
29	4	4	4	4	4	5	5	5
30	4	4	4	4	4	5	4	3
31	2	1	1	1	3	4	5	4
32	4	3	4	4	5	4	3	2
33	4	5	5	5	4	5	3	5
34	1	1	3	2	3	2	5	4
35	3	5	5	5	4	3	5	5
36	3	5	5	2	4	5	3	4
37	2	2	2	2	2	5	4	5
38	5	5	5	5	5	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	4	5
40	5	5	5	5	4	5	4	5
41	5	3	4	5	5	5	4	4
42	5	5	5	5	5	5	3	4
43	5	4	5	5	5	5	3	4
44	1	1	1	1	1	5	4	4
45	5	5	5	4	5	4	5	4
46	5	5	5	5	5	4	5	5
47	5	4	5	5	5	4	4	4

Responden	Loyalitas Konsumen							
	LK27	LK28	LK29	LK30	LK31	LK32	LK33	LK34
48	5	5	5	5	5	5	4	4
49	2	1	1	1	1	5	4	5
50	5	5	5	5	5	5	3	4
51	2	1	2	2	2	4	5	4
52	5	5	5	5	5	4	3	2
53	5	5	5	5	5	5	4	4
54	4	5	4	5	4	4	3	4
55	5	5	5	5	5	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	4	5
59	5	4	5	5	5	4	4	4
60	2	5	3	2	2	5	4	5
61	5	2	5	4	5	4	4	5
62	4	4	4	5	5	5	5	5
63	4	3	4	5	5	4	4	5
64	4	4	4	5	5	5	5	4
65	1	2	3	2	1	5	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	1	1	1	4	1	4	4	4
69	5	3	5	5	5	4	3	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	2	2	2	1	5	4	4
72	1	1	1	2	3	4	5	5
73	4	2	3	3	3	5	4	4
74	4	4	5	4	4	5	5	5
75	5	5	5	5	4	5	4	4
76	5	4	4	4	4	5	4	5
77	2	2	2	1	1	5	4	4
78	5	4	4	4	4	4	5	4
79	2	1	2	2	2	4	5	4
80	5	5	5	5	5	4	5	2
81	5	5	5	5	5	5	5	3
82	5	4	5	4	4	5	5	3
83	5	5	5	5	5	4	3	5
84	4	5	4	4	5	4	5	3
85	1	1	2	1	2	5	3	4
86	5	5	5	5	4	4	5	5
87	3	4	3	3	4	4	4	4

Responden	Loyalitas Konsumen							
	LK27	LK28	LK29	LK30	LK31	LK32	LK33	LK34
88	2	3	4	3	2	4	4	5
89	4	5	3	4	4	4	5	4
90	3	4	4	4	4	5	4	4
91	5	5	5	5	5	5	4	5
92	3	3	3	3	3	5	4	4
93	4	4	4	4	4	5	4	5
94	2	1	1	1	2	5	4	5
95	4	5	4	5	4	4	5	4
96	5	5	4	4	5	5	4	5
97	1	2	1	1	1	5	4	4
98	1	1	5	5	5	4	5	5
99	3	3	5	4	4	5	4	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	5	3	1	4	5	4
102	3	3	3	3	3	2	5	3
103	4	3	4	3	3	3	5	4
104	4	3	4	3	4	4	5	3
105	2	5	4	4	3	4	5	5
106	4	4	3	4	4	4	3	3
107	4	3	4	3	4	4	5	4
108	2	4	2	4	2	4	4	4
109	3	4	2	4	3	3	5	4
110	3	5	4	4	4	4	4	5
111	3	3	4	3	4	2	5	4
112	4	4	4	5	4	5	4	5
113	5	4	5	4	5	5	4	4
114	3	5	4	3	5	3	4	5
115	5	4	4	5	4	5	4	4
116	4	4	5	4	5	3	5	4
117	3	2	5	3	4	4	4	5
118	5	4	5	5	4	5	4	4
119	3	4	3	2	4	5	5	4
120	3	4	3	3	4	4	3	5
121	5	5	5	4	4	5	4	5
122	3	4	5	4	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	3
124	4	5	5	4	4	4	5	5
125	4	5	4	5	4	3	4	3
126	5	5	4	5	4	3	4	5
127	4	3	5	5	4	4	4	3

Responden	Loyalitas Konsumen							
	LK27	LK28	LK29	LK30	LK31	LK32	LK33	LK34
128	5	5	4	4	4	2	4	5
129	3	4	3	5	5	5	5	3
130	5	5	5	4	3	2	5	4
131	2	5	4	4	5	2	4	4
132	4	5	4	3	2	1	5	4
133	4	5	5	2	4	5	4	5
134	5	3	5	4	2	5	5	4
135	5	5	5	4	5	4	5	4
136	4	5	4	4	5	5	4	5
137	3	3	4	5	4	5	4	4
138	4	4	4	3	4	5	4	5
139	4	3	5	5	4	3	4	4
140	5	5	5	4	4	4	4	5
141	5	4	5	5	5	1	4	4
142	4	1	4	5	3	1	4	5
143	4	5	4	4	5	4	5	4
144	4	3	4	5	4	4	4	4
145	5	5	4	5	3	4	4	3
146	4	5	5	4	3	4	4	4
147	2	5	4	4	5	5	5	4
148	5	5	5	2	4	5	5	5
149	3	5	4	5	5	2	5	4
150	4	4	4	4	5	5	4	5
151	4	4	5	5	3	5	5	4
152	5	5	4	4	4	5	4	5
153	5	3	5	3	4	5	4	5
154	4	5	2	4	4	5	4	5
155	4	5	5	5	5	5	3	4
156	3	5	4	4	2	4	5	5
157	5	4	5	5	4	5	4	5
158	4	5	5	4	4	4	5	5
159	4	3	5	4	4	5	5	5
160	4	5	5	5	2	5	4	5
161	4	5	5	5	4	5	4	5
162	5	5	5	5	5	4	5	5
163	4	4	3	4	5	5	5	4
164	5	5	5	5	5	5	4	5
165	5	5	5	4	4	5	3	4
166	5	5	4	5	5	5	4	4
167	5	5	5	4	5	4	3	3

Responden	Loyalitas Konsumen							
	LK27	LK28	LK29	LK30	LK31	LK32	LK33	LK34
168	5	5	5	5	5	5	4	3
169	5	4	5	4	4	5	4	4
170	5	4	5	3	4	4	4	3
171	5	4	5	5	3	5	3	5
172	4	5	5	4	5	5	4	4
173	5	5	5	5	2	5	2	4
174	4	4	5	5	5	3	2	4
175	4	1	4	5	5	5	3	5
176	4	5	5	3	5	5	5	3
177	4	5	5	4	4	5	3	4
178	5	5	5	4	5	4	3	5
179	3	5	5	3	5	2	5	3
180	3	3	5	5	5	4	3	3
181	4	5	5	4	3	3	3	5
182	5	4	5	4	4	5	4	4
183	4	4	5	5	4	4	5	4
184	4	4	4	5	5	3	4	5
185	4	4	5	4	5	4	4	5
186	5	5	4	3	5	5	4	4
187	2	5	5	4	5	4	5	3
188	4	4	4	5	5	4	4	4
189	3	4	5	5	5	4	4	4
190	5	5	4	4	3	5	5	4
191	5	4	4	5	5	4	3	4
192	4	3	4	5	5	2	3	4
193	5	5	4	5	4	2	4	5
194	5	4	3	4	5	5	4	5
195	4	3	4	4	5	5	3	4
196	4	5	5	5	4	4	4	3
197	5	4	5	4	3	5	4	2
198	5	4	5	4	4	5	4	5
199	4	4	4	5	5	3	4	5
200	5	5	5	3	5	5	5	5
201	4	5	5	5	4	4	4	4
202	4	5	5	5	3	5	5	4
203	5	4	4	5	5	4	3	4
204	4	5	5	5	4	5	3	4

### Lampiran 3

#### Data Outlier

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
<b>142</b>	<b>66,047</b>	<b>,001</b>	<b>,152</b>
<b>163</b>	<b>65,532</b>	<b>,001</b>	<b>,016</b>
166	64,006	,001	,003
98	63,208	,002	,000
68	62,734	,002	,000
35	62,318	,002	,000
168	60,781	,003	,000
164	59,836	,004	,000
202	59,758	,004	,000
138	57,195	,008	,000
183	56,197	,010	,000
179	55,329	,012	,000
158	55,060	,013	,000
170	54,683	,014	,000
203	54,628	,014	,000
145	53,782	,017	,000
91	53,638	,017	,000
159	53,529	,018	,000
171	53,293	,019	,000
94	51,484	,028	,000
14	51,228	,029	,000
196	51,106	,030	,000
108	50,381	,035	,000
198	50,255	,036	,000
167	50,186	,036	,000
161	49,305	,043	,000
117	48,650	,050	,000
85	47,965	,057	,000
193	47,283	,065	,000
144	46,732	,072	,000
186	46,709	,072	,000
73	46,476	,075	,000
52	46,303	,078	,000
101	46,227	,079	,000
199	46,168	,080	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
119	46,036	,082	,000
187	46,017	,082	,000
204	45,766	,086	,000
175	45,406	,091	,000
174	45,166	,095	,000
97	45,069	,097	,000
173	44,641	,105	,000
169	44,579	,106	,000
195	44,169	,114	,000
113	43,743	,122	,000
19	43,553	,126	,000
51	43,333	,131	,000
143	43,310	,132	,000
103	43,205	,134	,000
184	42,583	,148	,000
5	42,419	,152	,000
200	42,381	,153	,000
34	42,261	,156	,000
165	42,072	,161	,000
37	42,038	,162	,000
125	42,022	,162	,000
33	41,427	,178	,000
190	41,229	,184	,000
132	40,942	,192	,001
134	40,662	,200	,001
160	40,410	,208	,001
162	39,978	,222	,004
41	39,589	,235	,009
26	39,469	,239	,009
71	38,831	,261	,038
189	38,780	,263	,031
109	38,748	,264	,024
154	38,681	,266	,020
106	38,493	,273	,024
126	38,317	,280	,028
102	38,225	,283	,026
115	37,687	,304	,077
131	37,507	,311	,089
2	37,332	,318	,101
31	37,104	,328	,128

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
44	37,047	,330	,113
65	37,021	,331	,093
93	36,383	,358	,259
24	36,372	,359	,218
148	36,252	,364	,222
128	36,202	,366	,199
120	35,944	,378	,258
197	35,518	,397	,409
151	35,243	,409	,497
72	35,211	,411	,457
104	35,171	,412	,422
22	35,098	,416	,405
141	34,673	,436	,576
15	34,369	,450	,679
110	34,316	,453	,654
133	34,238	,456	,641
27	33,882	,473	,762
8	33,793	,478	,756
49	33,659	,484	,770
178	33,439	,495	,817
114	33,366	,499	,807
201	33,159	,509	,845
83	33,099	,512	,832
9	32,786	,527	,897
181	32,414	,545	,951

**Lampiran 4**  
**Teknik Analisis Data (N=202)**  
**Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan**

		Statistics									
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
N	Valid	202	202	202	202	202	202	202	202	202	202
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.17	4.06	4.00	4.06	4.00	4.00	4.07	4.04	4.07	4.22
Std. Error of Mean		.073	.069	.077	.073	.072	.073	.070	.071	.072	.059
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		5	4 <sup>a</sup>	5	5	5	5	5	5	5	5
Std. Deviation		1.034	.986	1.100	1.035	1.029	1.034	.995	1.012	1.029	.836
Variance		1.069	.972	1.209	1.071	1.060	1.070	.990	1.023	1.060	.699
Skewness		-1.553	-1.127	-1.144	-1.153	-1.013	-.998	-1.027	-1.041	-1.079	-.997
Std. Error of Skewness		.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171
Kurtosis		2.168	1.141	.774	.958	.701	.533	.583	.763	.609	.552
Std. Error of Kurtosis		.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341
Range		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		843	820	809	820	807	807	822	816	822	852
Percentiles	25	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 25 tahun

**Hasil Analisis Deskriptif Harga**

		Statistics					
		H01	H02	H03	H04	H05	H06
N	Valid	202	202	202	202	202	202
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.25	4.21	4.14	4.18	4.14	4.32
Std. Error of Mean		.040	.041	.037	.041	.038	.039
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.665	.689	.619	.688	.647	.650
Variance		.318	.347	.269	.348	.299	.353
Skewness		-.023	-.292	.178	-.059	.076	.014
Std. Error of Skewness		.171	.171	.171	.171	.171	.171
Kurtosis		-.402	1.065	.415	-.299	1.42	.348
Std. Error of Kurtosis		.341	.341	.341	.341	.341	.341
Range		2	3	2	2	2	2
Minimum		3	2	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		858	851	836	844	836	813
Percentiles	25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 25 tahun

### Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen

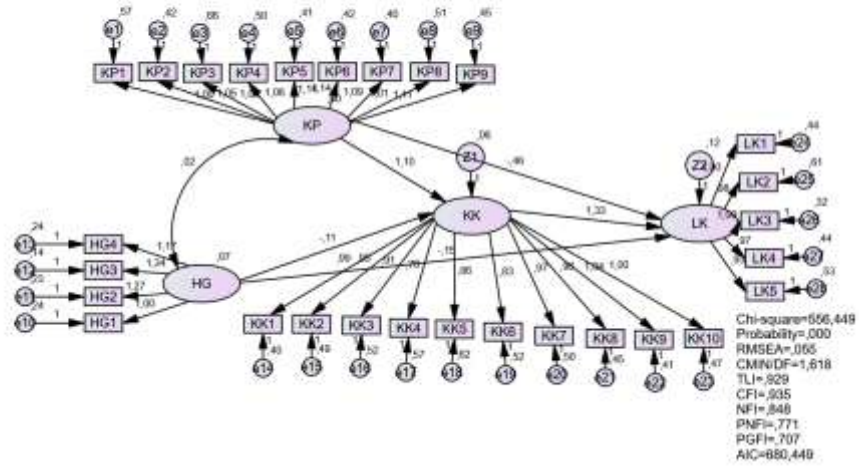
		Statistics									
		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KK10
N	Valid	202	202	202	202	202	202	202	202	202	202
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.11	4.06	4.03	3.88	4.11	4.06	4.02	4.00	4.05	4.00
Std. Error of Mean		.072	.073	.073	.069	.074	.070	.075	.072	.075	.075
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		5	5	5	4	5	4 <sup>a</sup>	5	5	5	4 <sup>a</sup>
Std. Deviation		1.023	1.040	1.036	.980	1.055	.991	1.060	1.029	1.061	1.065
Variance		1.047	1.081	1.074	.961	1.112	.982	1.124	1.060	1.126	1.134
Skewness		-1.272	-1.058	-1.062	-.719	-1.325	-1.174	-1.102	-1.005	-1.118	-1.123
Std. Error of Skewness		.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171
Kurtosis		1.316	.508	.648	-.006	1.315	1.338	.680	.576	.611	.779
Std. Error of Kurtosis		.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341
Range		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		831	820	814	784	830	820	812	809	819	808
Percentiles	25	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 25 tahun

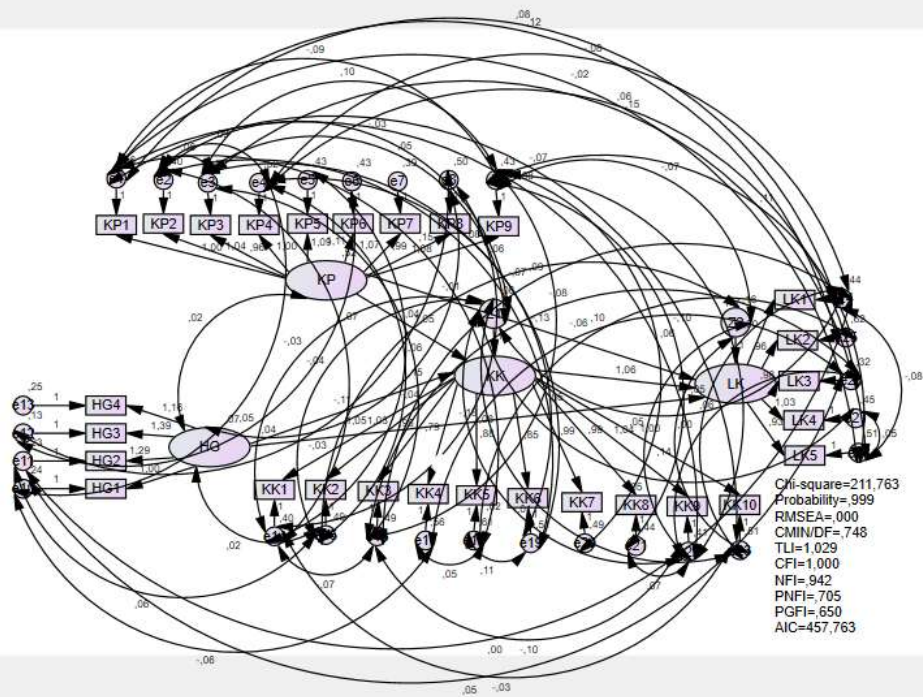
### Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen

		Statistics								
		LK1	LK2	K3	LK4	LK5	LK6	LK7	kritik saran	
N	Valid	202	202	202	202	202	202	202	202	202
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.97	4.01	4.17	4.03	4.00	4.21	4.07	4.18	
Std. Error of Mean		.076	.080	.072	.075	.076	.061	.055	.056	
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
Mode		5	5	5	5	5	4 <sup>a</sup>	4	4	
Std. Deviation		1.079	1.142	1.023	1.060	1.077	.873	.779	.792	
Variance		1.163	1.303	1.046	1.123	1.159	.763	.606	.628	
Skewness		-1.046	-1.154	-1.386	-1.098	-1.101	-1.233	-.513	-.885	
Std. Error of Skewness		.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	.171	
Kurtosis		.537	.682	1.595	.673	.661	1.555	-.184	.900	
Std. Error of Kurtosis		.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	.341	
Range		4	4	4	4	4	4	3	4	
Minimum		1	1	1	1	1	1	2	1	
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	
Sum		802	810	842	814	807	850	823	845	
Percentiles	25	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
	50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
	75	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 25 tahun 2025



Full Model\_01



Full Model\_02

## Lampiran 5

### Evaluasi Setelah Outlier

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
98	61,114	,000	,057
68	61,093	,000	,002
35	56,557	,001	,002
164	55,990	,001	,000
138	54,843	,002	,000
166	54,105	,002	,000
157	51,776	,004	,000
201	51,718	,004	,000
94	51,443	,004	,000
160	48,874	,009	,000
181	48,873	,009	,000
117	47,609	,012	,000
184	47,487	,012	,000
169	47,059	,014	,000
134	46,927	,014	,000
144	46,441	,016	,000
177	45,568	,019	,000
194	44,992	,022	,000
108	44,775	,023	,000
165	44,759	,023	,000
200	44,595	,024	,000
91	44,541	,025	,000
73	44,507	,025	,000
187	44,334	,026	,000
162	44,270	,026	,000
142	43,942	,028	,000
173	43,780	,029	,000
168	43,423	,032	,000
185	43,380	,032	,000
193	43,025	,035	,000
158	42,647	,038	,000
119	42,578	,038	,000
182	42,144	,042	,000
101	42,066	,043	,000
113	41,512	,048	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
202	41,505	,048	,000
159	41,464	,049	,000
167	41,237	,051	,000
103	41,225	,051	,000
188	40,760	,056	,000
19	40,535	,059	,000
37	40,086	,065	,000
33	39,234	,077	,000
65	39,172	,078	,000
197	38,228	,094	,000
106	37,718	,104	,000
172	37,519	,108	,000
161	37,235	,114	,000
125	37,197	,115	,000
191	37,135	,116	,000
102	36,882	,121	,000
147	36,844	,122	,000
1	36,782	,124	,000
31	36,700	,126	,000
198	36,665	,126	,000
126	36,562	,129	,000
36	36,343	,134	,000
196	36,307	,135	,000
5	35,769	,149	,000
92	35,215	,164	,000
97	34,921	,172	,000
109	34,769	,177	,000
2	34,435	,187	,000
153	34,141	,196	,000
95	34,115	,197	,000
89	34,037	,200	,000
180	33,910	,204	,000
171	33,602	,214	,000
199	33,577	,215	,000
176	33,569	,215	,000
85	33,414	,221	,000
110	31,631	,290	,024
93	31,581	,292	,020
71	31,411	,299	,024
192	31,341	,302	,021

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
115	30,955	,319	,049
9	30,866	,323	,047
22	30,805	,326	,041
72	30,800	,326	,030
131	30,588	,336	,042
143	30,498	,340	,040
146	30,297	,349	,054
186	29,238	,401	,408
150	29,014	,412	,481
44	28,871	,419	,507
34	28,817	,422	,482
189	28,736	,426	,473
76	28,713	,427	,430
120	28,411	,443	,553
14	28,214	,453	,613
132	27,813	,474	,774
133	27,683	,481	,790
49	27,671	,482	,753
87	27,551	,488	,766
179	27,256	,504	,850
127	27,021	,517	,896
60	26,924	,522	,898
174	26,875	,525	,886
24	26,846	,527	,867
96	26,823	,528	,843