

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berlandaskan perolehan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Pelayanan, Kualitas Produk dan Kemasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Uji T yang secara Parsial memenuhi syarat pengujian, dengan diperoleh t-hitung sebesar 2,525 dengan signifikansi 0,000 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Loyalitas pelanggan dikarenakan Signifikan lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung > t-tabel sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Uji T yang secara Parsial memenuhi syarat pengujian, dengan diperoleh t-hitung sebesar 2,141 dengan signifikansi 0,000 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan, dikarenakan signifikan lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung > t-tabel sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.
3. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil Uji T yang secara Parsial memenuhi syarat pengujian, sehingga diperoleh t-hitung sebesar 2,457 dengan signifikansi 0,001 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kemasan berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas Pelanggan, karena signifikan lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung > t-

4. tabel sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

H2 : Kualitas Produk berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

H3 : Kemasan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

H4 : Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Kemasan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

Dan berdasarkan penelitian secara Simultan H1, H2, H3 dan H4 berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, menunjukkan Kualitas Pelayanan, Kualitas produk dan Kemasan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Marketplace* Shopee di Toko Solvex.id.

Adapun saran dari penulis sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Solvex.id diharapkan bisa meningkatkan performanya di bagian Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kemasan dalam meningkatkan loyalitas Pelanggan. Dengan meningkatkan Kualitas Produk maka akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap *brand* Solvex.id, hal ini juga harus di dukung kemasan yang baik agar produk dengan kualitas yang baik terlindungi dengan kemasan primer dan kemasan sekunder saat pengiriman menggunakan ekspedisi, dan hal yang paling penting meningkatkan Kualitas pelayanan agar pelanggan mendapatkan pengalaman pembelian yang baik dan akhirnya terjadi *repeat order*.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Universitas dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran terkait pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kemasan terhadap Loyalitas Pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah Variabel Independent seperti menabahnya Promo Gratis Ongkir, Promo *Cashback*, dan *Online Customer Review* karena dari hasil penelitian ini masih banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- “7 Fakta Yang Menyoroti Pentingnya Kemasan ECommerce.”
- Along, Antonius. 2020. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006(01): 94–99.
- Aprilia, Risnadyawati, Laili Savitri, and Tia Ichwani. 2023. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Msglow Di Kota Bekasi.” *JIMP : Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila* 3(1): 42–57.
- Ardila, Yuli. 2015. “Hubungan Kualitas Layanan Service Sepeda Motor Dengan Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Resmi Honda Ahass.” *Skripsi* (Juli): 10–28.
- Argrelia, Syeren Peres. 2023. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan , Motivasi , Dan Lingkungan Kerja Pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT . ASAHIMAS FLAT GLASS Tbk).” *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 1(1): 1–14.
- Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022.* 2022.
- Calistia, Melvina (2022). 2022. “Bab V Penutup A.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.: 95–98.
- Canggih Gumanky Farunik, Puti Lenggo Ginny. 2023. “Tantangan Dan Peluang Bisnis Dalam Beradaptasi Dengan Pasar Generasi Z.” *jurnal Ekonomi dan Biana* 3(1): 487-496.
- Darmaningrum, Elisabet Erina. 2022. “Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang 2020.” *Skripsi*.
- Dayanti, Rai Mas Ayu. 2022. “Pengaruh Kemasan Dan Lokasi Usaha Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bisnis Rintisan Sesari Base.” *Performa* 6(5): 439–44.
- Dhyasa, Kadek Intan Dwi Cahyani, and Komang Krisna Heryanda. 2023. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Reserve Dewata.” *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata* 6(2): 514–22.
- Fabiana Meijon Fadul. 2019. “Pengaruh Self Efficacy, Motivasi, Social Support Terhadap Burnout Akademik Pada Mahasiswa Secara.” *Jurnal Stei* (2020): 43–54.
- Gunawan, Anto, and Sutrisna Sutrisna. 2022. “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.” *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 1(2): 1–6.

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, Ria Rahmatul Istiqomah. 2022. *LP2M UST Jogja Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Irawan, Nopiah. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Majamakmur Suksesmandiri." : 1–9.
- Isma. 2022. "Transaksi *E-commerce* 2023 Diperkirakan Mencapai Rp572 Triliun." *InfoPublik*.
- "JENIS KEMASAN, Fungsi Dan Tujuan Pengemasan."
"Klasifikasi Produk_ Jenis Dan 5 Tingkatannya."
- Kuncoro, Amin, Iwan Suwarso, Ratih Hesty P, and Iwan Gunawan. 2021. "Loyalitas Konsumen." *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)* 6(1): 72–83.
- Kusnawan, Agus, Silaswara Diana, Andy Andy, and Sefung Tjong. 2019. "Pengaruh Diskon Pada Aplikasi E-Wallet Terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial Di Wilayah Tangerang." *Sains Manajemen* 5(2): 137–60.
- Linton, Jonathan D. et al. 2020. "Sustainability (Switzerland)" 14(2): 1–4.
- Muchlisin Riadi. 2020. "Struktur Organisasi (Pengertian, Unsur, Jenis, Bentuk Dan Faktor Yang Mempengaruhi) - KajianPustaka." *Www.Kajianpustaka.Com*.
- Mulyani, M. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Surya Indojoya Pratama." *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 3(1).
- Na, D E Conduta, and Crise Hipertensiva.
- Nasution, Siti Lam'ah, Christine Herawati Limbong, and Denny Ammari Ramadhan. 2020. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, Dan HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *E-COMMERCE* SHOPEE (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu)." *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 7(1): 43–53.
- Nurul Indika, Suhenda Adia. 2021. "Pengaruh Komitment Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Ladava Multi Logistics Jakarta)." *Jurnal Bisnis Terapan* 1(2): 64–73.
- Oktavianti, Santi. 2019. "Analisis Tingkat Kualitas Produk Dan Tingkat Pelayanan Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Palembang Trade Centre." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 16(4): 203–11.
- "Pengertian, Fungsi Dan Indikator Kemasan (Packaging) Suatu Produk."
"Pengertian Kualitas Layanan Dan Manfaatnya Untuk Bisnis - HiToko."
- Rina Hayati. 2019. "Pengertian Sampel, Ciri, Dan Cara Membuatnya." *Www.Penelitianilmiah.Comsampel*.

- Riyadin. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)." *Jurnal Simplex* 2(1): 41–50.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. "Metodologi Penelitian - Syafrida Hafni Sahir - Google Buku."
- Selly, and Sutrisna. 2022. "Pengaruh Suasana Toko, Kesadaran Merek Dan Pembayaran Digital Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PT. Cara Loe Buat Kopi Kopi Clbk□)." *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis* 2(1): 842–48.
- Susanti, Aprillia. 2019. "Pengaruh Struktur Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Survey Pada Perguruan Tinggi Di Wilayah Kota Bandung)." *e library UNIKOM*: 1–10.
- Sutanto, Yonathan. 2020. "Pengaruh Kemasan, Harga Dan Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Sepatu Vans." *Diss. Universitas Atma Jaya Yogyakarta* (2018): 2013–15.
- Tjong Se Fung & Ivan Christian. 2022. "Pengaruh Brand Satisfaction, Brand Image, Brand Impact Terhadap Brand Loyalty Pada PT. Kopin." : 1–13.
- Tjong Se Fung & Kevin Wijaya. 2022. "Pengaruh Gender, Hubungan Antar Pekerja/Karyawan Dan Kelebihan Jam Kerja Terhadap Stres Kerja Pada CV Sumber Mitra Sukses." : 1–7.
- Umum, Kesimpulan, and Duta Abadi Primantara. "BAB V."

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Gilang Nastiar

Tempat, Tanggal Lahir : Lebak, 18 November 2001

Jenis kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp sukatani, Rt/Rw 006/002, Sumberwaras, Leb

Nomor Telepon : 081385572498

Email : gilangnastiar1811@gmail.com

IPK Terakhir : 3.35



Riwayat Pendidikan

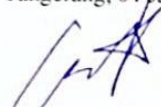
SD : SDN 02 Sumberwaras (2008-2014)

SMP : SMPN 1 Malingping (2014-2017)

SMA : SMAN 1 Malingping (2017-2020)

PERGURUAN TINGGI : Universitas Buddhi Dharma

Tangerang, 04 Januari 2024


Gilang Nastiar



SOLVEX[®]

PT. UQBA LIFESTYLE INDONESIA

Daan Mogot Eraprima Q21

Jl. Daan Mogot Km. 21 No. 1 RT.2/RW.1, Batuceper

Telp: (021)55789513, Email : pt.uqbalifestyleindonesia@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Bersama dengan surat ini, menerangkan bahwa

Nama : Gilang Nasir

NIM : 20200300005

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Jenjang Studi : S1

Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Adalah benar telah melakukan penelitian di PT. Uqba Lifestyle Indonesia dalam rangka menyusun tugas akhir (skripsi) yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEMASAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI TOKO SOLVEX.ID

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat,

(Mubana Haniyati)
HR/GENERAL MANAGER



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Responden

Terhormat,

Izinkan saya memperkenalkan diri. Saya Gilang Nastiar, mahasiswa program studi Administrasi Niaga konsentrasi Pemasaran Universitas Buddhi Dharma. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berbentuk skripsi di Universitas Buddhi Dharma yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kemasan pada *marketplace* shopee di toko solvex.id" saya selaku penulis mengharapkan ketersediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara menyeluruh dengan tepat dan sebenar-benarnya. Atas waktu dan perhatian Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

Diharapkan pada saat mengisi kuesioner ini, para responden dapat mengisi jawaban dengan sejujur-jujurnya berdasarkan pendapat anda. Berikan tanda dengan meng-klik pada point yang sesuai dengan pilihan anda. Berikan keterangan pengisian

1. = Sangat Tidak Setuju
2. = Tidak Setuju
3. = Kurang Setuju
4. = Setuju
5. = Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Toko ini telah menerapkan fitur pengiriman pesan otomatis, yang memudahkan saya untuk mendapatkan informasi lebih cepat mengenai produk					
2	Toko ini memberikan kualitas pelayanan yang nyata melalui tindakan, sehingga saya merasakan kualitas pelayanan secara nyata					
3	Toko ini memberikan pelayanan pengiriman yang cepat, sehingga produk Solvex dapat saya terima dengan tepat waktu tanpa ada kendala.					

4	Toko ini mampu menciptakan ketepatan pesanan yang maksimal, sehingga setiap produk yang saya pesan dapat saya terima dalam kondisi baik.					
5	Jika terjadi permasalahan, toko ini cepat dan tanggap merespon keluhan yang saya miliki					
6	Toko ini mampu menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan yang saya alami dengan cepat dan tepat					
7	Saya mendapatkan pelayanan yang, sopan, ramah, dan konsisten di setiap transaksi yang saya lakukan di toko ini					
8	Admin toko memiliki kemampuan produk knowlage yang baik, sehingga saya percaya terhadap produk yang di jual					
9	Toko ini selalu merekomendasikan produk sesuai kebutuhan saya					
10	Toko ini memahami apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan saya					

KUALITAS PRODUK (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Toko ini menjual produk dengan kualitas yang baik, sehingga produk dapat di gunakan dalam keadaan baik					
2	Toko ini memberikan jaminan produk tahan lama sehingga ada garansi ketika produk rusak					
3	Produk yang ditawarkan memiliki daya tahan yang baik dan tidak cepat rusak ketika digunakan					
4	Toko ini menawarkan produk yang reliabel dan sesuai dengan spesifikasi yang telah dijabarkan atau diberitahukan sebelumnya oleh tim terkait					
5	Produk yang ditawarkan memiliki fitur yang lengkap dan mudah di pahami cara pemakainnya					
6	Produk yang saya beli selalu memenuhi eksptasi yang saya harapkan					
7	Produk yang saya beli memiliki tampilan produk yang menarik secara bentuk					
8	Produk yang ditawarkan memiliki <i>packaging</i> dan desain produk yang menarik					

9	Harga yang di tawarkan memberikan kesan kualitas produk yang baik					
10	Brand solvex memiliki kesan kualitas produk yang baik					



KEMASAN (X3)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Kemasan dari produk ini memiliki kombinasi warna yang <i>eye catching</i> dan menarik untuk dilihat					
2	Kemasan yang disajikan memiliki gambar yang sesuai dan mendukung untuk menggambarkan kondisi real dari produk tersebut					
3	Kemasan Solvex memiliki daya tarik untuk saya membeli produk solvex.					
4	Produk ini memiliki ukuran kemasan yang pas, sesuai, dan aman untuk melindungi produk tersebut					
5	Kemasan dari produk ini terbuat dari bahan yang ramah lingkungan dan aman untuk menjaga ketahanan produk					
6	Kemasan dari produk ini cenderung tahan lama dan tidak mudah rusak, sehingga mampu melindungi produk dengan aman					
7	Kemasan yang disajikan telah mencantumkan penjelasan yang lengkap mengenai komposisi dari produk maupun cara penggunaan yang sesuai					
8	Kemasan dari produk ini cenderung praktis dan mudah untuk dikemas, sehingga memudahkan saya untuk membawa produk tersebut					
9	Kemasan dari produk ini memiliki daya tarik tersendiri dan cenderung memiliki keunikan yang berbeda dari kemasan pada produk lainnya					
10	Produk ini terus melakukan inovasi dan perbaikan untuk dapat selalu menciptakan kemasan yang menarik dan aman bagi perlindungan produk					

LOYALITAS KONSUMEN (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa percaya bahwa toko ini memiliki produk-produk yang berkualitas dan reliabel					
2	Rasa kepercayaan yang saya miliki mampu meyakinkan diri saya untuk tidak akan beralih pada kompetitor lainnya					
3	Saya selalu mendapatkan pelayanan terbaik dan selalu merasa puas setiap melakukan transaksi di toko ini					
4	Kehandalan dari produk ini cenderung mampu membantu saya menyelesaikan setiap masalah dan memenuhi kebutuhan saya					
5	Perubahan harga tidak akan menjadi masalah atau tolak ukur utama saya dalam melakukan pembelian di toko ini					
6	Saya kerap kali memberikan saran atau informasi mengenai toko ini kepada orang lain					
7	Saya cenderung tertarik pada program-program promosi yang diselenggarakan oleh toko ini dan bersedia untuk berkontribusi aktif di dalamnya					
8	Nama merek atau perusahaan memiliki gambaran yang baik di pikiran saya					
9	Saya sudah terbiasa membeli dan menggunakan produk-produk dari toko ini					
10	Saya kerap kali mengunjungi toko ini hanya untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai produk Solvex					

LAMPIRAN 2 ISI KUSIONER

Isi pertanyaan kusioner kualitas pelayanan

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	T.X1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
7	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	46
8	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
10	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
11	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
14	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
15	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
16	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	43
17	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
18	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	43
19	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
21	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43

24	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
25	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
26	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
29	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
30	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
32	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
34	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
36	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	42
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
38	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
39	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	41
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
41	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	42
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
44	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	43
45	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
49	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
50	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47

51	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
52	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
53	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
54	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
56	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
57	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
58	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
59	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
60	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
63	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
68	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
74	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
75	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
76	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
77	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48

78	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
79	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
80	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
81	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
82	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
83	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	43
84	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	43
85	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
86	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
87	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
88	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
89	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
90	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
91	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
92	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
93	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
94	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	47
95	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
96	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
97	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
98	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
100	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	42

Isi pertanyaan kusioner kualitas produk

NO	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	X2.	T.X
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
6	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
9	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
14	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	44
15	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
16	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	44
17	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44

18	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	44
19	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44
20	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	43
21	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	45
22	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
25	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
26	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
27	4	3	4	3	2	5	5	5	5	5	41
28	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
29	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	43
30	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	42
31	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
32	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
34	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	43
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

38	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	40
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
44	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
45	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	42
46	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
49	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	46
50	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
51	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	43
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	47
57	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43

58	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	44
61	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	44
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
66	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	45
67	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	42
68	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46
69	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
70	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
71	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
72	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
73	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	42
74	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
75	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	45
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
77	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	45

78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
83	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
84	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
85	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
94	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
96	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	43
100	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40

Isi pertanyaan kusioner kemasan

NO	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	3.5	X3. 6	X3. 7	X3. 8	X3. 9	X3. 10	T1. X3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	44
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
9	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
13	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
14	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
24	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

26	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	42
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
30	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
32	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	47
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	5	5	3	3	5	2	3	5	41
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	47
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
49	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
52	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	42
53	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	45
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
56	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47
57	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41

61	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
64	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
65	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	45
66	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	45
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	43
75	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	42
76	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
77	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	45
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
83	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	43
84	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	43
85	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	41
89	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
90	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
92	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
93	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
94	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	39
95	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46

Isi pertanyaan kusioner loyalitas pelanggan

NO	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	Y1. 6	Y1. 7	Y1. 8	Y1. 9	Y1. 10	T.Y 1
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	43
5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	39
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	3	2	3	4	4	4	3	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40
9	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	44
10	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	45
11	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	39
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
13	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	45
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
15	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	35
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
17	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	42
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
19	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	42
20	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	42
21	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
23	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
24	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44

26	5	4	4	4	3	3	5	5	3	5	41
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
29	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
31	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
33	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
35	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
38	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	3	3	5	3	2	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
48	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
49	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
51	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	40
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
54	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36
55	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
56	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	45
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
60	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	41

61	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	43
62	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	41
66	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	39
67	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
69	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
70	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	44
75	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	41
76	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	42
77	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	41
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
80	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
82	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
83	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
84	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
85	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
86	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	38
87	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
89	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	39
90	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
91	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	39
92	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
93	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
94	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	37
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
97	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	39
98	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
99	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	33
100	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39

LAMPIRAN 3 ISI KUSIONER

Analisis Deskriptif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	61	61.0	61.0	61.0
Valid PEREMPUAN	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26-30 TAHUN	41	41.0	41.0	41.0
Valid 31-35 TAHUN	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SMA	60	60.0	60.0	60.0
Valid	S1	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Isi Kusioner Pertanyaan Kualitas Pelayanan

Pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	KS	2	2.0	2.0	2.0
	S	42	42.0	42.0	44.0
Valid	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	KS	2	2.0	2.0	2.0
Valid	S	42	42.0	42.0	44.0
	ST	56	56.0	56.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	3	3.0	3.0	3.0
S	51	51.0	51.0	54.0
Valid SS	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	21	21.0	21.0	21.0
S	66	66.0	66.0	87.0
Valid SS	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	4	4.0	4.0	4.0
S	35	35.0	35.0	39.0
Valid SS	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S	43	43.0	43.0	43.0
Valid SS	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent
KS	4	4.0	4.0
S	46	46.0	46.0
SS	50	50.0	50.0
Total	100	100.0	100.0

Pertanyaan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	7	7.0	7.0	7.0
S	42	42.0	42.0	49.0
SS	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	7	7.0	7.0	7.0
S	39	39.0	39.0	46.0
SS	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	2	2.0	2.0	3.0
Valid S	37	37.0	37.0	40.0
SS	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Isi Kusioner Pertanyaan Kualitas Produk

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	5	5.0	5.0	6.0
Valid S	44	44.0	44.0	50.0
SS	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	2	2.0	2.0	2.0
S	49	49.0	49.0	51.0
SS	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	3	3.0	3.0	3.0
S	49	49.0	49.0	52.0
SS	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	6	6.0	6.0	6.0
S	41	41.0	41.0	47.0
SS	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	3	3.0	3.0	4.0
Valid S	41	41.0	41.0	45.0
SS	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	6	6.0	6.0	6.0
S	38	38.0	38.0	44.0
Valid SS	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	1	1.0	1.0	1.0
S	40	40.0	40.0	41.0
Valid SS	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	5	5.0	5.0	5.0
S	38	38.0	38.0	43.0
Valid SS	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	8	8.0	8.0	8.0
S	37	37.0	37.0	45.0
Valid SS	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Isi Kusioner Pertanyaan Kemasan

Pertanyaan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3.0	3.0	3.0
KS	10	10.0	10.0	13.0
Valid S	49	49.0	49.0	62.0
SS	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	3	3.0	3.0	3.0
S	47	47.0	47.0	50.0
Valid SS	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	4	4.0	4.0	5.0
Valid S	48	48.0	48.0	53.0
SS	47	47.0	47.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------





Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pertanyaan 7				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	5	5.0	5.0	5.0
S	50	50.0	50.0	55.0
Valid SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	1	1.0	1.0	2.0
Valid S	50	50.0	50.0	52.0
SS	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	8	8.0	8.0	9.0
	S	49	49.0	49.0	58.0
	SS	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	5	5.0	5.0	6.0
	S	43	43.0	43.0	49.0

SS	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Isi Kusioner Pertanyaan Loyalitas pelanggan

Pertanyaan 1
Pertanyaan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	17	17.0	17.0	17.0
S	69	69.0	69.0	86.0
SS	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	
SS	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	13	13.0	13.0	13.0

Pertanyaan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	21	21.0	21.0	21.0
S	66	66.0	66.0	87.0
SS	13	13.0	13.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Pertanyaan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
KS	18	18.0	18.0	20.0
Valid S	66	66.0	66.0	86.0
SS	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	3	3.0	3.0	3.0
S	46	46.0	46.0	49.0
Valid SS	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	5	5.0	5.0	5.0
S	50	50.0	50.0	55.0
Valid SS	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
KS	27	27.0	27.0	28.0
Valid S	66	66.0	66.0	94.0
SS	6	6.0	6.0	100.0

Pertanyaan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	21	21.0	21.0	21.0
S	68	68.0	68.0	89.0
Valid SS	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	10

XXX

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	40.60	8.000	.355	.713
X1.2	40.60	7.818	.419	.703
X1.3	40.71	7.683	.449	.698
X1.4	40.58	8.064	.334	.716
X1.5	40.57	7.399	.528	.685
X1.6	40.57	7.844	.460	.699
X1.7	40.68	8.280	.230	.732
X1.8	40.70	7.788	.343	.716
X1.9	40.67	7.415	.459	.696
X1.10	40.58	7.923	.331	.717

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	40.50	9.889	.239	.771
X2.2	40.46	9.928	.305	.760
X2.3	40.48	9.525	.413	.746
X2.4	40.46	9.120	.479	.737
X2.5	40.43	8.793	.577	.723
X2.6	40.43	8.975	.521	.731
X2.7	40.35	9.341	.523	.734
X2.8	40.39	9.008	.533	.730
X2.9	40.41	8.972	.543	.728
X2.10	40.46	10.029	.200	.777

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

Case Processing Summary

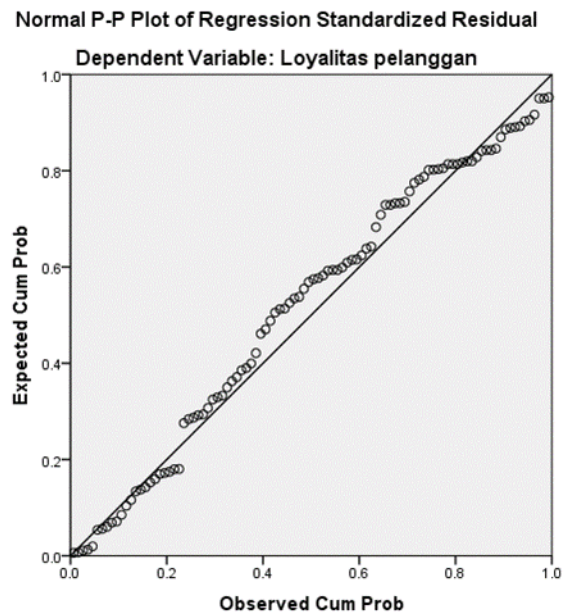
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	10

Item-Total Statistics

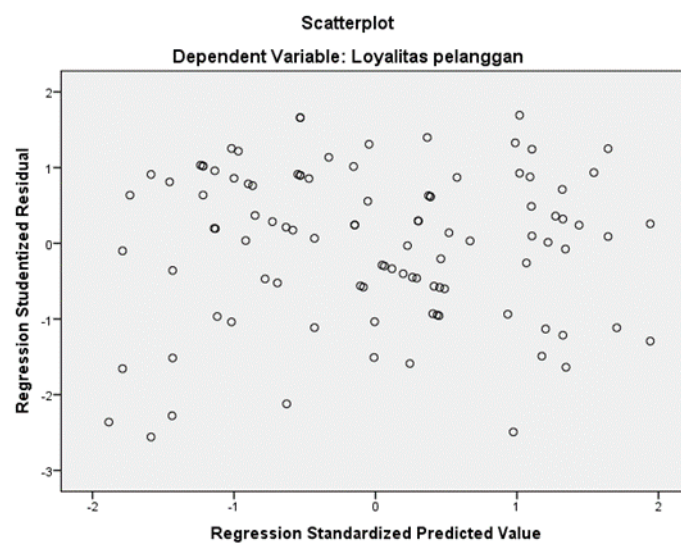
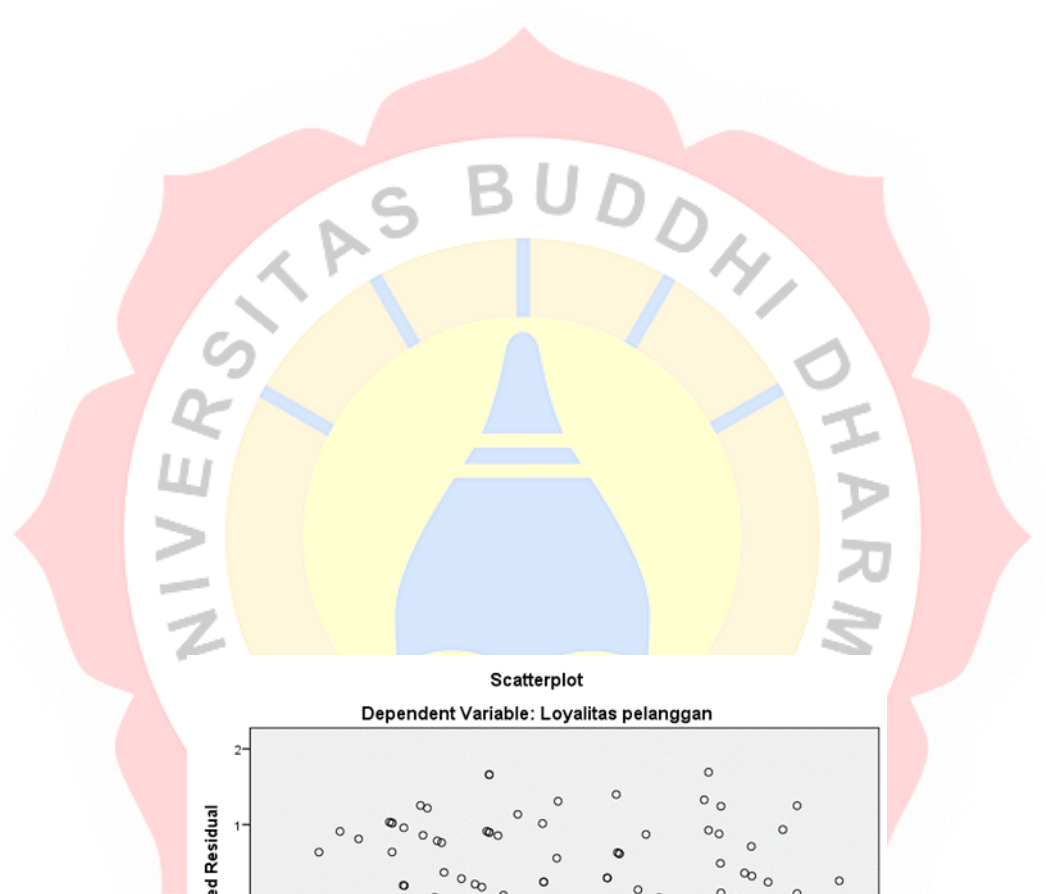
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	35.44	8.208	.466	.720
Y1.2	35.58	8.145	.586	.703
Y1.3	35.68	8.644	.437	.725
Y1.4	35.73	9.229	.234	.753
Y1.5	35.73	8.381	.442	.724
Y1.6	35.76	8.689	.395	.731
Y1.7	35.64	8.778	.433	.726
Y1.8	35.66	8.449	.480	.719
Y1.9	35.88	9.076	.292	.745
Y1.10	35.75	8.917	.348	.737



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.441	4.499		1.876	.064		
Kualitas Pelayanan	.283	.112	.268	2.525	.013	.602	1.661

Kualitas							
Produk	.191	.089	.199	2.141	.035	.790	1.266
Kemasan	.224	.091	.258	2.457	.016	.617	1.620



Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,47801
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	43
Z	,1.608
Asymp. Sig. (2-tailed)	108

a. Median

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffie nts	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.578	4.149		3.755	.000
1 Kualitas Pelayanan	.533	.092	.506	5.815	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.769	3.980		5.470	.000
Kualitas Produk	.398	.088	.414	4.505	.000

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.625	3.365		6.129	.000
Kemasan	.432	.076	.497	5.673	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.441	4.499		1.876	.064
Kualitas Pelayanan	.283	.112	.268	2.525	.013
Kualitas Produk	.191	.089	.199	2.141	.035
Kemasan	.224	.091	.258	2.457	.016

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Kualitas Pelayanan	100	11	39	50	45.14	.306	3.062	9.374
Kualitas Produk	100	12	38	50	44.93	.336	3.355	11.258
Kemasan	100	14	36	50	44.01	.371	3.708	13.747

Loyalitas pelanggan	100	16	30	46	39.65	.322	3.224	10.391
Valid N (listwise)	100							



Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Kemasan	Loyalitas pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson	1	.422**	.598**	.506**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Kualitas Produk	Pearson	.422**	1	.396**	.414**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Kemasan	Pearson	.598**	.396**	1	.497**
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Loyalitas pelanggan	Pearson	.506**	.414**	.497**	1
	Correlation				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100



Lampiran 4 Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620

30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110

60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290

96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran 5 Tabel T

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531

33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096

77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 5 Tabel F

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 8	199,500	215.70 7	224,583	230,162	233.98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355

25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130

51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064

76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032



Lampiran 8 dokumentasi

Foto Produk



Wawancara Terhadap Leader Marketing SolveX.id

Tujuan : Mengahui permasalahan berkaitan loyalitas pelanggan
 Nama : M. Abadi Thoni
 Durasi : 45 Menit
 Tempat : Ruangan Meeting

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Jelaskan secara singkat Sejarah PT. Uqba lifestyle indonesia	PT. Uqba Lifestyle Indonesia didirikan pada tahun 2019 dan berlokasi di Kawasan Pergudangan Eraprima, Jl. Raya Daan Mogot No. Km. 21 blok Q20-Q21, Kelurahan Poris Gaga Baru, Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang. Perusahaan ini pun telah menjalankan kegiatan operasionalnya di beberapa negara selain Indonesia, diantaranya yaitu China dan Meksiko.
2	Apakah Produksi di indonesia ?	proses produksi, dan seluruh kegiatan pengadaan barangnya bersumber dari kegiatan impor dengan negara China.
3	Bahan baku menggunakan kualitas terbaik	Tidak semua menggunakan kualitas tinggi seperti <i>stainless steel 304</i> , ada beberapa menggunakan babet.
4	Apa visi-misi perusahaan	Visi perusahaan : Menjadi perusahaan yang mampu menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan dan menjadi brand <i>sanitary</i> yang banyak di kenali masyarakat indonesia dan menjadi produk terpercaya melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan yang di berikan. Misi perusahaan : 1. Mengutamakan kualitas produk maupun pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin 2. Memastikan proses pengadaan barang berjalan dengan tepat, sehingga permintaan konsumen dapat terpenuhi. 3. Selalu memberikan inovasi produk sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selalu meningkatkan kualitas produk dan pelayanan
3	Permasalahan apa yang sering terjadi?	Masalah sering terjadi di kuahtas produk dan juga kemasan, untuk lebih detail silahkan tanya team admin shopee

12 September 2023

 M. Abadi Thoni

Wawancara Terhadap Leader Marketing Solvex.id

Tujuan : Mengahui permasalahan berkaitan kualitas produk dan kemasan
Nama : Venny cahya Lesmana
Durasi : 30 Menit
Tempat : Ruangan Admin

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa keluhan dari customer?	Sering mengeluhkan produk yang cacat atau lecet saat pengiriman dan mengeluhkan kemasan yang tidak ada di beberapa produk seperti pipa 30 cm
2	Apa yang di lakukan customer setelah mendapatkan produk yang kurang baik	Melakukan pelaporan pengembalian barang atau melakukan feedback bintang 1
3	Solusinya seperti apa dari permasalahan ini	Malakukan cek saat pengiriman dan juga menggunakan packing yang baik seperti menggunakan bubble
4	Untuk masalah kemasan seperti apa solusinya?	Kami sedang malakukan diskusi dengan kantor pusat di china mengenai ini
3	Apakah ada masalah pelayanan	Banyak yang mengeluhkan yang pesan jumat dikirim hari senin karena sabtu dan minggu kantor tutup.

12 September 2023



Venny cahya Lesmana

