

## LAMPIRAN 1

### Kuesioner

#### KUESIONER

##### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :.....
2. Usia :.....
3. Uang Saku Per bulan :.....

##### *Petunjuk pengisian kuesioner*

Mohon bapak / ibu / saudara / i memberi penilaian atas pernyataan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan cara memberi tanda (V) pada salah satu kolom yang tersedia. Dengan keterangan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) (Skor 5)
2. Setuju (S) (Skor 4)
3. Cukup Setuju (CS) (Skor 3)
4. Tidak Setuju (TS) (Skor 2)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) (Skor 1)

### A. Customer Delight

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Kebutuhan dan keinginan saya telah terpenuhi dengan saya menggunakan merek skincare yang saya pakai					
2	Saya sangat senang terhadap kualitas merek skincare yang saya pakai					
3	Saya merasa adanya rasa aman ketika saya menggunakan merek skincare yang saya pakai					
4	Saya merasakan merek skincare yang saya pakai melebihi ekspektasi yang saya pikirkan sebelumnya					

### B. Brand Trust

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya yakin dengan menggunakan merek yang saya pakai mampu menyelesaikan permasalahan kulit yang saya alami					
2	Saya merasa aman dalam menggunakan merek Skincare karena sudah diakui dan dikenal banyak orang					
3	Saya yakin merek skincare yang saya pakai jujur terhadap apa yang pernah dijanjikan sebelumnya					
4	Saya percaya terhadap kualitas merek Skincare yang saya pakai					

### C. Brand Preference

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya lebih menyukai merek skincare yang saya pakai dibanding merek lain					
2	Saya menggunakan merek skincare yang saya pakai dibanding skincare lain					
3	Saya memilih merek skincare yang saya pakai dibanding yang lain setelah melakukan survei personal					
4	Saya cenderung membeli merek skincare yang saya pakai dibanding yang lain					

### D. Customer Loyalty

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya melakukan pembelian ulang terhadap merek Skincare yang saya pakai					
2	Saya mereferensikan merek Skincare yang saya pakai pada teman, keluarga, dan kerabat saya					
3	Saya setia untuk terus melakukan transaksi dengan merek Skincare yang saya pakai					
4	Saya memilih untuk terus menggunakan merek Skincare yang saya pakai dari sekian banyak merek skincare lain					

## LAMPIRAN 2

### Output Data Variabel Deskriptif

Statistics

		CD1	CD2	CD3	CD4	BT1	BT2	BT3	BT4	BP1	BP2	BP3	BP4	CL1	CL2	CL3	CL4
N	Valid	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,56	3,78	3,91	3,25	3,68	3,97	3,54	3,86	3,64	3,76	3,79	3,88	4,04	3,72	3,63	3,41
Variance		,660	,497	,519	,638	,552	,506	,572	,362	,655	,427	,572	,468	,446	,755	,678	,765
Range		4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Minimum		1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum		711	755	781	649	735	793	707	772	727	751	757	776	807	744	725	681

CD1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	3,5	3,5	3,5
	Tidak Setuju	5	2,5	2,5	6,0
	Netral	73	36,5	36,5	42,5
	Setuju	100	50,0	50,0	92,5
	Sangat Setuju	15	7,5	7,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

CD2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	5	2,5	2,5	3,5
	Netral	50	25,0	25,0	28,5
	Setuju	122	61,0	61,0	89,5
	Sangat Setuju	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

## CD3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	,5	,5	,5
Tidak Setuju	6	3,0	3,0	3,5
Netral	38	19,0	19,0	22,5
Setuju	121	60,5	60,5	83,0
Sangat Setuju	34	17,0	17,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## CD3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	,5	,5	,5
Tidak Setuju	6	3,0	3,0	3,5
Netral	38	19,0	19,0	22,5
Setuju	121	60,5	60,5	83,0
Sangat Setuju	34	17,0	17,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

## CD4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	28	14,0	14,0	15,0
Netral	100	50,0	50,0	65,0
Setuju	59	29,5	29,5	94,5
Sangat Setuju	11	5,5	5,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BT1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	13	6,5	6,5	6,5
Netral	59	29,5	29,5	36,0
Valid Setuju	108	54,0	54,0	90,0
Sangat Setuju	20	10,0	10,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BT2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	4	2,0	2,0	2,0
Netral	42	21,0	21,0	23,0
Valid Setuju	111	55,5	55,5	78,5
Sangat Setuju	43	21,5	21,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BT3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	15	7,5	7,5	7,5
Netral	80	40,0	40,0	47,5
Valid Setuju	88	44,0	44,0	91,5
Sangat Setuju	17	8,5	8,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BT4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	3	1,5	1,5	1,5
Netral	43	21,5	21,5	23,0
Valid Setuju	133	66,5	66,5	89,5
Sangat Setuju	21	10,5	10,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	,5	,5	,5
Tidak Setuju	16	8,0	8,0	8,5
Netral	61	30,5	30,5	39,0
Setuju	99	49,5	49,5	88,5
Sangat Setuju	23	11,5	11,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	9	4,5	4,5	4,5
Netral	46	23,0	23,0	27,5
Setuju	130	65,0	65,0	92,5
Sangat Setuju	15	7,5	7,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	,5	,5	,5
Tidak Setuju	10	5,0	5,0	5,5
Netral	47	23,5	23,5	29,0
Setuju	115	57,5	57,5	86,5
Sangat Setuju	27	13,5	13,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**BP4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	4,0	4,0	4,0
Netral	36	18,0	18,0	22,0
Valid Setuju	128	64,0	64,0	86,0
Sangat Setuju	28	14,0	14,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**CL1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	3,0	3,0	3,0
Netral	23	11,5	11,5	14,5
Valid Setuju	129	64,5	64,5	79,0
Sangat Setuju	42	21,0	21,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**CL2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	15	7,5	7,5	8,5
Valid Netral	54	27,0	27,0	35,5
Setuju	95	47,5	47,5	83,0
Sangat Setuju	34	17,0	17,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

**CL3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	19	9,5	9,5	9,5
Netral	62	31,0	31,0	40,5
Valid Setuju	94	47,0	47,0	87,5
Sangat Setuju	25	12,5	12,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	



CL4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	34	17,0	17,0	17,0
Netral	69	34,5	34,5	51,5
Valid Setuju	79	39,5	39,5	91,0
Sangat Setuju	18	9,0	9,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

### LAMPIRAN 3

#### Output SPSS Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CD1	115,16	232,785	,590	,918
CD2	114,94	233,840	,637	,917
CD3	114,81	233,927	,619	,918
CD4	115,47	231,737	,646	,917
Customer_Delight	104,23	191,294	,786	,915
BT1	115,04	232,426	,666	,917
BT2	114,75	235,286	,563	,918
BT3	115,18	231,984	,674	,917
BT4	114,85	237,485	,551	,919
Brand_Trust	103,68	195,808	,770	,914
BP1	115,08	229,557	,728	,916
BP2	114,96	234,345	,665	,917
BP3	114,93	235,798	,504	,919
BP4	114,83	234,182	,641	,918
Brand_Preference	103,66	192,659	,800	,913
CL1	114,68	234,542	,640	,918
CL2	114,99	231,286	,607	,917
CL3	115,09	229,666	,711	,916
CL4	115,31	231,369	,599	,917
Customer_Loyalty	103,93	186,482	,792	,916

## LAMPIRAN 4

### Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,77465268
	Absolute	,037
Most Extreme Differences	Positive	,036
	Negative	-,037
Kolmogorov-Smirnov Z		,524
Asymp. Sig. (2-tailed)		,946

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**LAMPIRAN 5****Output SPSS Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	Customer_Delight	,498	2,006
	Brand_Trust	,538	1,860
	Brand_Preference	,565	1,769

a. Dependent Variable: Customer\_Loyalty

## LAMPIRAN 6

### Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,737	,611		2,843	,005
	Customer_Delight	,017	,047	,037	,366	,715
	Brand_Trust	-,057	,049	-,113	-1,166	,245
	Brand_Preference	,017	,046	,034	,359	,720

a. Dependent Variable: ABRES

## LAMPIRAN 7

### Output Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,473	,883		5,067	,000
Customer_Delight	,404	,067	,420	6,021	,000
Brand_Trust	,315	,072	,306	4,394	,000

a. Dependent Variable: Brand\_Preference

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,943	,981		,961	,338
Customer_Delight	,167	,076	,155	2,196	,029
Brand_Trust	,259	,079	,224	3,293	,001
Brand_Preference	,500	,074	,445	6,717	,000

a. Dependent Variable: Customer\_Loyalty

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	443,642	2	221,821	75,767	,000 <sup>b</sup>
	Residual	576,753	197	2,928		
	Total	1020,395	199			

a. Dependent Variable: Brand\_Preference

b. Predictors: (Constant), Brand\_Trust, Customer\_Delight

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	665,026	3	221,675	69,326	,000 <sup>b</sup>
	Residual	626,729	196	3,198		
	Total	1291,755	199			

a. Dependent Variable: Customer\_Loyalty

b. Predictors: (Constant), Brand\_Preference, Brand\_Trust, Customer\_Delight

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,659 <sup>a</sup>	,435	,429	1,711

a. Predictors: (Constant), Brand\_Trust, Customer\_Delight

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,718 <sup>a</sup>	,515	,507	1,788

a. Predictors: (Constant), Brand\_Preference, Brand\_Trust, Customer\_Delight

