

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu Responden

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dalam rangka penelitian saya yang berjudul: **“CITRA PERUSAHAAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH SIKAP KONSUMEN DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BATIK BAKARAN JUWANA”**. Kuesioner ini terdiri atas sejumlah pernyataan. Perlu Bapak/Ibu ketahui bahwa keberhasilan penelitian ini sangat tergantung dari partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner.

Cara Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5) sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Setiap pernyataan mengharapkan hanya satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya mengucapkan terima kasih.

Karakteristik / Identitas Responden

1. Nama Responden / Umur :
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Tingkat Pendidikan : a. Tamat SMP / sederajat
b. Tamat SMA / sederajat
c. Tamat Perguruan Tinggi

SIKAP KONSUMEN						
NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya percaya terhadap merek batik bakaran					
2	Saya bangga menggunakan merek batik bakaran					
3	Saya menggunakan batik bakaran karena ingin melestarikan produk lokal					

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN						
NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Perusahaan mampu menangani keluhan pelanggan, sehingga mau kembali membeli produk batik bakaran					
2	Perusahaan mampu menangani kekecewaan pelanggan untuk tidak menceritakan kekecewaannya kepada orang lain					
3	Perusahaan mampu menangani keluhan yang disampaikan pelanggan secara langsung					

CITRA PERUSAHAAN						
NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasakan keunggulan batik bakaran					
2	Saya merasa mendapatkan prestige atau gengsi menggunakan batik bakaran					

3	Saya merasakan batik bakaran mendapat apresiasi dari masyarakat					
---	---	--	--	--	--	--

LOYALITAS PELANGGAN						
NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan membeli kembali produk batik bakaran					
2	Saya akan mengklarifikasi kalau ada masyarakat yang berpresepsi negatife terhadap batik bakaran					
3	Saya akan mereferensikan atau merekomendasikan produk batik bakaran kepada orang lain					



TABULASI DATA PENELITIAN

Usia	JenisKelamin	pendidikan	P1	P2	P3	X1	P1	P2	P3	X2
20	perempuan	SMA	4	4	3	11	4	3	3	10
18	perempuan	SMP	4	4	4	12	3	3	3	9
21	perempuan	SMA	3	4	5	12	3	2	4	9
21	perempuan	SMA	5	4	5	14	4	5	2	11
20	perempuan	SMA	4	5	5	14	4	4	1	9
21	perempuan	SMA	4	4	4	12	3	3	2	8
22	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	2	10
21	laki-laki	SMA	3	3	3	9	3	3	3	9
22	perempuan	SMA	3	3	4	10	3	4	3	10
19	perempuan	SMA	3	3	4	10	3	4	2	9
53	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	5	1	11
22	laki-laki	SMA	5	3	3	11	4	5	4	13
20	perempuan	SMA	3	4	4	11	4	4	2	10
23	laki-laki	SMA	4	4	5	13	3	4	3	10
32	perempuan	PT	4	5	4	13	5	5	5	15
48	perempuan	SMP	5	5	5	15	5	5	1	11
20	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	2	10
20	perempuan	SMA	4	4	4	12	5	4	1	10
50	laki-laki	PT	4	4	5	13	4	5	2	11
36	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	4	2	10
22	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	4	12
23	laki-laki	SMA	4	5	3	12	3	3	2	8
39	perempuan	PT	3	3	3	9	4	4	4	12
40	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	4	4	12
55	laki-laki	PT	4	5	5	14	4	3	4	11
39	perempuan	PT	4	4	4	12	4	3	2	9
22	perempuan	SMA	5	5	3	13	5	5	2	12
56	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	5	5	15
56	laki-laki	PT	4	4	5	13	3	4	2	9
52	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	4	4	12
33	perempuan	PT	4	4	5	13	4	4	4	12
22	perempuan	SMA	4	5	5	14	4	3	3	10
23	laki-laki	SMA	4	5	5	14	4	5	2	11
51	perempuan	PT	4	5	5	14	4	5	1	10
21	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	2	10
36	laki-laki	SMA	5	5	5	15	5	5	4	14
54	laki-laki	PT	5	5	5	15	4	4	4	12

46	laki-laki	PT	5	5	5	15	3	4	2	9
48	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	2	10
57	perempuan	PT	4	4	5	13	4	4	1	9
49	perempuan	PT	1	3	3	7	4	4	2	10
42	perempuan	SMA	1	5	4	10	4	4	2	10
39	perempuan	SMA	5	5	5	15	5	5	3	13
23	laki-laki	SMA	5	4	5	14	5	5	2	12
56	perempuan	PT	4	5	5	14	5	4	4	13
36	laki-laki	PT	3	4	5	12	3	4	3	10
55	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	5	4	14
22	laki-laki	SMA	4	4	4	12	1	3	2	7
52	laki-laki	PT	5	5	5	15	4	4	1	9
40	laki-laki	PT	4	5	5	14	3	4	2	9
57	perempuan	PT	4	5	4	13	4	4	4	12
37	perempuan	PT	5	5	4	13	5	4	2	11
22	perempuan	SMA	3	4	4	11	3	4	3	10
54	perempuan	PT	4	4	4	12	4	4	2	10
54	laki-laki	PT	5	5	5	15	4	4	3	11
54	perempuan	PT	5	5	5	15	5	5	5	15
21	perempuan	SMA	3	4	4	11	4	4	2	10
23	perempuan	PT	4	5	5	14	5	4	1	10
50	perempuan	PT	5	4	3	12	4	4	5	13
21	laki-laki	SMA	4	4	5	13	4	3	3	10
28	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	5	4	14
22	laki-laki	SMA	4	4	4	12	5	5	3	13
58	laki-laki	PT	4	5	5	14	4	4	2	10
59	perempuan	PT	5	4	5	14	5	4	2	11
20	perempuan	SMA	3	3	5	11	3	3	3	9
56	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	4	2	10
50	laki-laki	PT	4	4	5	13	4	4	2	10
19	perempuan	SMA	3	3	4	10	4	4	4	12
53	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	4	2	10
24	perempuan	PT	5	5	5	15	4	4	3	11
22	laki-laki	SMA	4	4	4	12	1	3	2	6
32	perempuan	PT	4	5	5	14	4	4	2	10
54	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	4	2	11
54	laki-laki	PT	5	5	5	15	4	4	2	10
53	laki-laki	PT	5	5	5	15	5	2	3	10
22	perempuan	SMA	4	3	4	11	2	4	4	10
20	perempuan	SMA	5	3	5	13	4	4	4	12
54	laki-laki	PT	4	3	4	11	3	4	2	9

19	perempuan	SMA	5	5	5	15	5	5	5	15
24	perempuan	PT	4	3	5	12	5	3	5	13
22	perempuan	SMA	4	4	5	13	4	4	4	12
21	perempuan	SMA	3	4	4	11	4	4	4	12
22	perempuan	SMA	4	4	4	12	4	4	3	11
21	perempuan	SMA	4	4	5	13	4	3	3	10
20	perempuan	SMA	3	4	4	11	3	3	2	8
21	perempuan	SMA	5	4	5	14	4	4	3	11
21	perempuan	SMA	5	5	5	15	4	4	3	11
30	perempuan	PT	4	5	5	15	4	4	2	10
33	perempuan	PT	5	5	5	15	4	3	2	9
52	laki-laki	PT	5	5	5	15	4	5	2	11
18	laki-laki	SMP	1	5	5	11	4	4	4	12
42	perempuan	PT	5	5	5	15	5	5	1	11
36	laki-laki	PT	5	4	4	13	4	4	2	10
18	perempuan	SMP	5	5	5	15	5	5	1	11
44	perempuan	SMA	4	5	5	14	5	5	4	14
46	laki-laki	PT	4	4	4	12	4	3	2	9
57	laki-laki	PT	4	1	2	7	4	4	4	12
20	perempuan	SMA	4	4	5	13	4	4	4	12
23	perempuan	PT	4	4	4	12	4	4	3	11
22	perempuan	SMA	3	3	5	11	3	4	1	8

P1	P2	P3	Y1	P1	P2	P3	Y2	Jml nilai	Rata- rata
4	4	4	12	4	4	4	12	45	11,25
4	3	4	11	4	4	4	12	44	11
3	1	4	8	3	3	4	10	39	9,75
4	2	5	11	4	4	5	13	49	12,25
4	2	4	10	4	5	5	14	47	11,75
4	3	4	11	3	3	4	10	41	10,25
4	2	4	10	4	4	4	12	44	11
3	3	3	9	3	3	3	9	36	9
3	3	3	9	3	3	3	9	38	9,5
4	2	4	10	3	3	4	10	39	9,75
5	1	5	11	5	5	5	15	52	13
3	2	3	8	3	3	4	10	42	10,5
3	2	4	9	4	4	4	12	42	10,5
3	3	4	10	4	4	4	12	45	11,25
5	1	5	11	5	4	5	14	53	13,25
5	1	5	11	5	5	5	15	52	13

4	2	4	10	3	3	3	9	41	10,25
4	4	5	13	4	4	4	12	47	11,75
4	4	5	13	4	4	4	12	49	12,25
4	4	4	12	4	4	4	12	46	11,5
4	4	4	12	4	4	4	12	48	12
4	4	3	11	3	4	4	11	42	10,5
4	4	4	12	4	4	4	12	45	11,25
4	2	4	10	4	4	4	12	46	11,5
4	4	5	13	5	4	4	13	51	12,75
4	2	4	10	4	4	4	12	43	10,75
4	3	4	11	4	3	4	11	47	11,75
5	1	5	11	5	1	5	11	52	13
4	5	5	14	4	4	3	11	47	11,75
4	4	4	12	4	4	4	12	48	12
5	2	5	12	5	4	5	14	51	12,75
4	4	4	12	4	4	5	13	49	12,25
4	2	5	11	4	4	5	13	49	12,25
5	5	4	14	5	4	4	13	51	12,75
4	2	4	10	4	3	4	11	43	10,75
5	5	5	15	5	5	5	15	59	14,75
5	2	5	12	5	5	5	15	54	13,5
5	5	5	15	5	4	5	14	53	13,25
4	4	4	12	5	4	4	13	47	11,75
5	2	5	12	5	4	4	13	47	11,75
2	2	4	8	3	5	5	13	38	9,5
5	4	4	13	4	4	4	12	45	11,25
5	5	5	15	5	5	5	15	58	14,5
4	2	3	9	4	4	5	13	48	12
4	2	5	11	4	4	4	12	50	12,5
4	2	4	10	4	4	4	12	44	11
5	1	5	11	5	4	5	14	54	13,5
4	4	5	13	4	4	4	12	44	11
5	5	5	15	5	5	5	15	54	13,5
4	5	5	14	4	3	5	12	49	12,25
4	4	5	13	4	4	4	12	50	12,5
4	2	5	11	4	4	4	12	47	11,75
4	4	4	12	4	3	4	11	44	11
3	4	4	11	4	3	4	11	44	11
5	5	5	15	4	2	5	11	52	13
4	1	4	9	5	5	5	15	54	13,5
4	3	4	11	4	3	4	11	43	10,75

5	4	5	14	5	4	4	13	51	12,75
5	1	5	11	4	4	4	12	48	12
4	1	5	10	4	4	4	12	45	11,25
5	5	5	15	5	5	5	15	59	14,75
5	4	4	13	4	4	4	12	50	12,5
4	2	4	10	4	4	4	12	46	11,5
4	3	4	11	4	4	3	11	47	11,75
3	3	3	9	3	3	3	9	38	9,5
4	4	4	12	4	4	4	12	46	11,5
4	3	2	9	4	3	4	11	43	10,75
4	2	4	10	4	3	3	10	42	10,5
4	4	4	12	4	4	4	12	46	11,5
5	3	4	12	4	4	4	12	50	12,5
4	4	5	13	4	4	4	12	43	10,75
4	4	4	12	4	4	4	12	48	12
5	2	5	12	5	5	5	15	53	13,25
5	4	5	14	4	4	4	12	51	12,75
5	2	5	12	5	5	4	14	51	12,75
4	4	4	12	3	4	4	11	44	11
5	3	5	13	5	4	5	14	52	13
5	1	5	11	3	3	4	10	41	10,25
5	3	5	13	4	3	5	12	55	13,75
5	3	5	13	5	4	5	14	52	13
5	2	4	11	4	4	4	12	48	12
4	2	4	10	4	3	4	11	44	11
4	2	5	11	4	4	4	12	46	11,5
4	1	4	9	4	2	5	11	43	10,75
4	2	4	10	4	4	5	13	42	10,5
4	3	4	11	4	4	4	12	48	12
5	1	5	11	5	5	5	13	50	12,5
4	4	5	13	5	4	4	13	51	12,75
5	2	4	11	5	4	4	13	48	12
5	1	5	11	5	5	5	15	52	13
5	1	5	11	4	5	4	13	47	11,75
5	1	5	11	5	5	5	15	52	13
5	2	5	12	4	4	4	12	47	11,75
5	2	5	12	5	5	5	15	53	13,25
5	1	5	11	4	5	4	13	52	13
4	4	4	12	4	4	4	12	45	11,25
4	4	4	12	3	4	3	10	41	10,25
4	2	4	10	4	3	4	11	46	11,5

4	2	4	10	4	4	4	12	45	11,25
3	2	4	9	3	5	3	11	39	9,75

Hasil Uji Deskripsi Frekuensi

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.371**	.309**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.371**	1	.539**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.309**	.539**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.747**	.808**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.496**	.122	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.228	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.496**	1	.004	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000		.972	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.122	.004	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.228	.972		.000
	N	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.710**	.616**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	-.049	.589**	.588**
	Sig. (2-tailed)		.628	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	-.049	1	-.057	.715**
	Sig. (2-tailed)	.628		.571	.000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.589**	-.057	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.571		.000
	N	100	100	100	100
Total_Y1	Pearson Correlation	.588**	.715**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Total_Y2
Y2.1	Pearson Correlation	1	.406**	.584**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	.406**	1	.267**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	.584**	.267**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000
	N	100	100	100	100
Total_Y2	Pearson Correlation	.828**	.746**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	3

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	8.70	1.606	.389	.698
X1.2	8.54	1.564	.549	.464
X1.3	8.34	1.782	.503	.538

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

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	5.25	1.765	.369	.006
X2.2	5.27	2.159	.272	.220
X2.3	4.00	1.657	.083	.659

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.178	3

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	7.17	1.900	.231	-.098 ^a
Y1.2	8.62	1.349	-.060	.741
Y1.3	7.05	1.927	.227	-.084 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

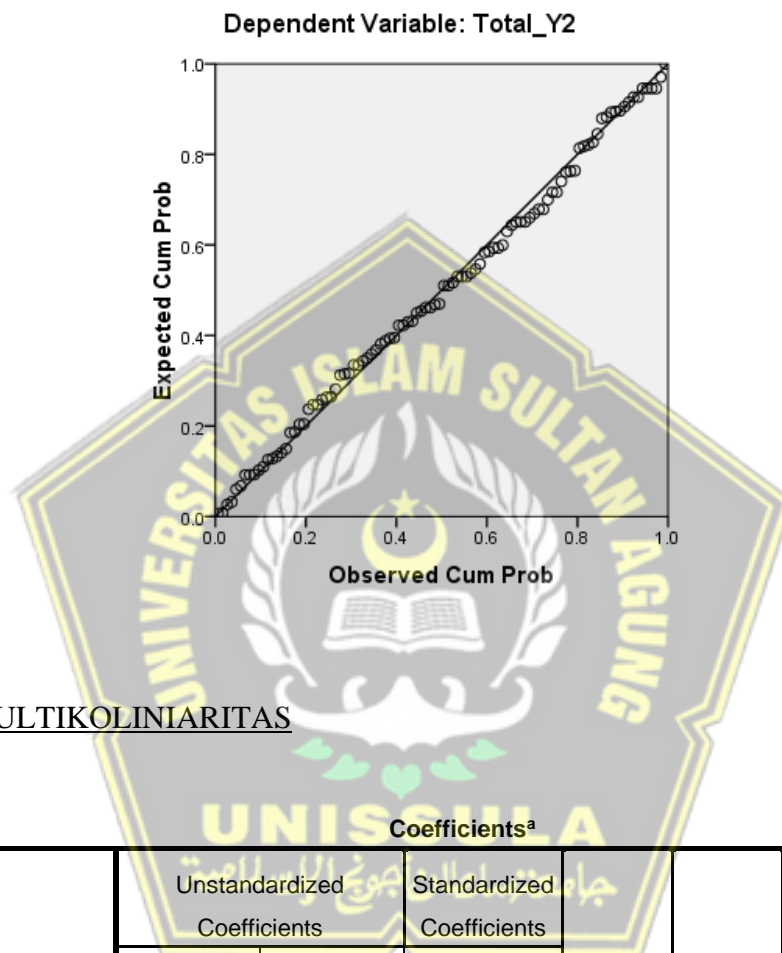
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	8.14	1.152	.607	.412
Y2.2	8.36	1.202	.380	.737
Y2.3	8.06	1.350	.491	.572

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



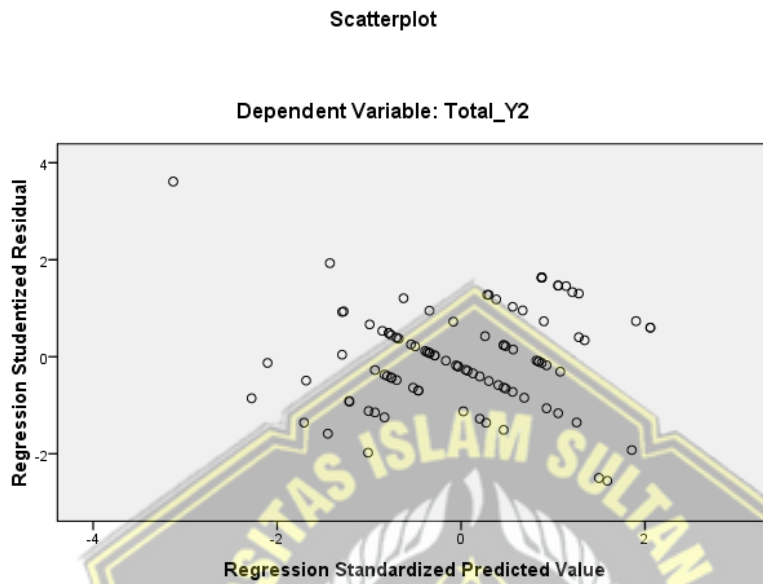
UJI MULTIKOLINIARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.978	1.195		5.002	.000		
	Total_X1	.419	.073	.492	5.710	.000	.783	1.277
	Total_X2	.139	.069	.160	2.007	.048	.931	1.075
	Total_Y1	.180	.076	.197	2.360	.020	.838	1.193

a. Dependent Variable: Total_Y2

UJI HETERODITAS



UJI LINER BERGANDA

TAHAP 1

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_X2, Total_X1 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total_Y1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.403 ^a	.162	.145	1.534	1.817

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.448	2	21.724	9.205	.000 ^a
	Residual	228.912	97	2.360		
	Total	272.360	99			

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.072	1.462		4.152	.000		
	Total_X1	.384	.089	.414	4.306	.000	.933	1.072
	Total_X2	.350	.092	.370	4.381	.004	.932	1.073

a. Dependent Variable: Total_Y1

TAHAP 2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total_Y1, Total_X2, Total_X1 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Total_Y2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.659 ^a	.434	.416	1.162	1.964

a. Predictors: (Constant), Total_Y1, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.151	3	33.717	25.270	.000 ^a
	Residual	129.755	96	1.352		
	Total	229.240	99			

a. Predictors: (Constant), Total_Y1, Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.978	1.195		5.002	.000		
	Total_X1	.419	.073	.492	5.710	.000	.783	1.277
	Total_X2	.139	.069	.160	2.007	.048	.931	1.075
	Total_Y1	.254	.076	.197	2.360	.020	.838	1.193

a. Dependent Variable: Total_Y2