

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 23-37.
- Algustin, W., & Matoati, R. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Minat Beli Ulang Produk Emina Pada Generasi Z. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 27.
- Baisyir, F., & Quintania, M. (2021). Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus: Konsumen J. CO Donuts&Coffee Buaran Plaza di Wilayah Jakarta Timur). *Journal of Management Review*, 5(1), 621-631.
- Chiu, W., & Cho, H. (2019). E-commerce brand: The effect of perceived brand leadership on consumers' satisfaction and repurchase intention on e-commerce websites. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen*, 9(8), 2895-2914.
- Fiona, D. R., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan

- (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 333-341.
- Haryono, N., & Octavia, R. . (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(2).
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(2), 27-36.
- Nathadewi, K. S. , & Sukawati, T. G. R. (2019). PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN LION AIR. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6658-6679.
- Prathama, F. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen e-Commerce Lazada. *Agora*, 7
- Putri, A. D., & Astuti, S. R. T. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(2), 73-82.
- Saragih, M. E., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Linkaja. *eProceedings of Management* , 8(1).

Vivit Hapsari, N. (2018). *Analisis Pengaruh Label Halal, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kosmetik Wardah Dikota Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Yudianto, A., & Sinagai, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt. Nojorono Tobacco International Cabang Cirebon. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(3), 152-164.



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH CELEBRITY ENDOSER MELALUI CITRA MEREK UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG PRODUK HALAL

(Studi Kasus Pada Pelanggan Kosmetik Nameera)

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Sdr Responden

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan karya ilmiah/skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, maka saya:

Nama : Mochammad Rifqi Firmansyah

Nim : 30401700132

Sehubungan dengan penelitian yang tengah saya lakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Saya memohon Saudara/I dapat meluangkan waktu sejenak mengisi kuesioner ini. Jawaban jujur yang Saudara/I berikan akan berguna bagi penelitian yang sedang saya lakukan. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Agustus 2021

Mengetahui,

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing



(Dr. H. Moch Zulfa, MM)



(Mochammad Rifqi Firmansyah)

Lampiran 1 Kuesioner

I. Identitas Responden

Pilihlah salah satu pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

- 1) Nama :
- 2) Usia : ☐ 17-24
☐ 25-30
☐ 31-35
- 3) Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/ Sederajat
☐ Diploma
☐ S1
☐ S2
☐ Lainnya
- 4) Status : ☐ Pelajar
☐ Mahasiswa
☐ PNS
☐ Wiraswasta
☐ Karyawan
☐ Lainnya
- 5) Anda pernah membeli produk Jenang Mubarak? : ☐ ya
☐ Tidak

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

III. DAFTAR PERTANYAAN

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Produk						
1.	Produk jenang mubarak kudus tahan lama sehingga bisa saya simpan					
2.	Saya merasa produk jenang mubarak awet dan tahan lama					
3.	Harga yang saya bayar sesuai dengan kualitas produk yang saya dapatkan					
4.	Setelah saya menikmati produk jenang mubarak, rasanya nikmat dibanding					

	dengan jenang yang lain					
Labelisasi Halal						
1.	Gambar Label halal pada kemasan Jenang Mubarak nampak jelas					
2.	Bahan yang digunakan aman dan halal					
3.	Keamanan pada Produk jenang mubarak sudah terjamin					
Kepuasan Konsumen						
1.	Saya merasa puas mengonsumsi jenang mubarak					
2.	Saya tidak mempunyai keluhan atau jenang mubarak yang saya konsumsi					
3.	Saya akan mengonsumsi jenang mubarak lagi jika datang ke Kudus					
Loyalitas Konsumen						
1.	Saya akan melakukan pembelian ulang jenang mubarak.					
2.	Saya akan membeli beragam produk dari Mubarakfood Delicia.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan produk jenang mubarak kepada orang					

	lain untuk membeli produknya.					
4.	Setelah merasakan produk jenan mubarak, saya tidak ingin berganti ke makanan produk lain					

Lampiran 2 Uji Validitas

Kualitas Produk(X1)

		Correlations				
		Kuesioner 1	Kuesioner 2	Kuesioner 3	Kuesioner 4	Kuesioner X1 Total
Kuesioner 1	Pearson Correlation	1	.307**	.372**	.350**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 2	Pearson Correlation	.307**	1	.402**	.355**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 3	Pearson Correlation	.372**	.402**	1	.376**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 4	Pearson Correlation	.350**	.355**	.376**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner X1 Total	Pearson Correlation	.702**	.704**	.741**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Labelisasi Halal (X2)

Correlations					
		Kuesioner 5	Kuesioner 6	Kuesioner 7	Kuesioner X2 Total
Kuesioner 5	Pearson Correlation	1	.194	.247*	.690**
	Sig. (2-tailed)		.053	.013	.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner 6	Pearson Correlation	.194	1	.435**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.053		.000	.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner 7	Pearson Correlation	.247*	.435**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner X2 Total	Pearson Correlation	.690**	.741**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

Kepuasan Konsumen (Y)

Correlations					
		Kuesioner 8	Kuesioner 9	Kuesioner 10	Kuesioner Y Total
Kuesioner 8	Pearson Correlation	1	.342**	.628**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner 9	Pearson Correlation	.342**	1	.318**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner 10	Pearson Correlation	.628**	.318**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
Kuesioner Y Total	Pearson Correlation	.819**	.702**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Loyalitas Konsumen (Z)

Correlations						
		Kuesioner 11	Kuesioner 12	Kuesioner 13	Kuesioner 14	Kuesioner Z Total
Kuesioner 11	Pearson Correlation	1	.627**	.564**	.603**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 12	Pearson Correlation	.627**	1	.427**	.621**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 13	Pearson Correlation	.564**	.427**	1	.441**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner 14	Pearson Correlation	.603**	.621**	.441**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kuesioner Z Total	Pearson Correlation	.853**	.829**	.733**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 3 Uji Reabilitas

Kualitas Produk (X₁)

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		
.787	5		

Labelisasi Halal (X₂)

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		
.788	4		

Kepuasan Konsumen (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the			

Reliability Statistics

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

procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	4

Loyalitas Konsumen (Z)

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
.819	5

1. Uji Normalitas

Model Regresi 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32769772
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.855
Asymp. Sig. (2-tailed)		.457
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Model Regresi 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18574983
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.682
Asymp. Sig. (2-tailed)		.741
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas

Model Regresi 1

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.746	1.379		1.266	.209		
	Kualitas Produk	.263	.083	.314	2.985	.004	.577	1.732
	Labelisasi Halal	.458	.133	.362	3.440	.001	.577	1.732

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Regresi 2

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.070	1.248		-4.063	.000		
	Kualitas Produk	.520	.083	.434	6.284	.000	.529	1.891
	Labelisasi Halal	.468	.127	.259	3.701	.000	.515	1.943
	Kepuasan Konsumen	.467	.091	.326	5.122	.000	.622	1.609

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

3. Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedastisitas

Model Regresi 1



Model Regresi 2



Lampiran 4 Analisis Jalur Regresi

Model Regresi 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.746	1.379		1.266	.209
	Kualitas Produk	.263	.088	.314	2.985	.004
	Labelisasi Halal	.458	.133	.362	3.440	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Model Regresi 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.070	1.248		-4.063	.000
	Kualitas Produk	.520	.083	.434	6.284	.000
	Labelisasi Halal	.468	.127	.259	3.701	.000
	Kepuasan Konsumen	.467	.091	.326	5.122	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Lampiran 5 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.746	1.379		1.266	.209
	Kualitas Produk	.263	.088	.314	2.985	.004
	Labelisasi Halal	.458	.133	.362	3.440	.001

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.746	1.379		1.266	.209
	Kualitas Produk	.263	.088	.314	2.985	.004
	Labelisasi Halal	.458	.133	.362	3.440	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.070	1.248		-4.063	.000
	Kualitas Produk	.520	.088	.434	6.284	.000
	Labelisasi Halal	.468	.127	.259	3.701	.000
	Kepuasan Konsumen	.467	.091	.326	5.122	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Lampiran 6 Uji Koefisien Determinasi (R² atau R-Squared)

Model Regresi 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.366	1.341

a. Predictors: (Constant), Labelisasi Halal, Kualitas Produk

Model Regresi 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.758	.751	1.204

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Labelisasi Halal

Lampiran 7 Uji Sobel

Uji Sobel 1



A: 
 B: 
 SE_A: 
 SE_B: 
 Calculate!

Sobel test statistic: **2.52810363**
 One-tailed probability: **0.00573402**
 Two-tailed probability: **0.01146805**

Uji Sobel 2



A: 
 B: 
 SE_A: 
 SE_B: 
 Calculate!

Sobel test statistic: **2.16724055**
 One-tailed probability: **0.01510826**
 Two-tailed probability: **0.03021652**

Lampiran 8 Tabulasi Data

Kualitas Produk (X1)

Kualitas Produk				Total
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	3	3	14
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	4	4	5	18
4	4	3	4	15
5	4	4	3	16
4	4	3	3	14
4	5	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	5	3	17
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
5	5	3	5	18
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	4	4	4	14
3	5	4	5	17

5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	4	5	4	18
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	3	4	5	15
3	4	4	3	14
4	3	4	5	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17

3	5	4	5	17
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	4	3	13
5	2	5	5	17
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	4	5	19
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	4	3	5	15
5	5	5	4	19
4	4	5	3	16
4	4	4	4	16
5	4	4	3	16
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

4	5	5	5	19
3	3	4	2	12
5	4	3	3	15
5	2	4	4	15
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	2	3	4	13
4	4	5	5	18
5	4	5	4	18
5	4	5	4	18
4	4	2	5	15
4	4	3	3	14

Labelisasi Halal (X2)

Labelisasi Halal			Total
X2.1	X2.2	X2.3	
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	3	11
5	5	4	14
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	4	13
2	5	5	12
4	5	5	14
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	5	13
5	5	5	15
4	3	3	10
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
5	4	4	13

4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	2	4	10
4	4	4	12
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
5	5	5	15
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	4	14
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	3	10
5	4	5	14
4	4	4	12
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	4	13

4	5	5	14
4	5	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	5	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
4	5	4	13
2	5	4	11
5	4	5	14
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	4	14
3	4	5	12
3	5	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	4	12

5	5	4	14
4	5	5	14
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	5	14
4	4	5	13
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	4	14
4	5	5	14
5	4	5	14
5	4	5	14
5	5	5	15
3	5	5	13

Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan Konsumen			Total
Y.1	Y.2	Y.3	
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
4	3	3	10
4	5	4	13
3	4	3	10
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
5	5	5	15
3	4	4	11
5	5	5	15
3	3	4	10
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	4	10
4	3	3	10
5	5	5	15

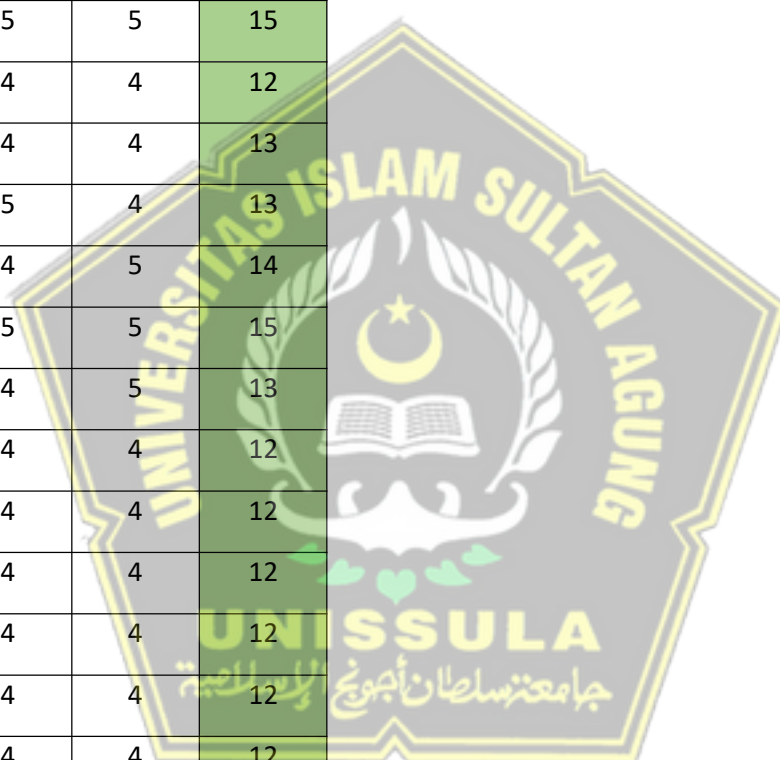
4	4	4	12
4	5	3	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	3	11
5	4	5	14
3	5	3	11
4	3	4	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	3	11



4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
5	2	5	12
4	4	3	11
4	4	3	11
5	5	5	15
4	4	3	11
3	3	4	10
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
3	5	3	11
4	3	3	10
4	5	3	12
5	3	4	12
4	4	3	11
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
5	5	5	15
4	3	4	11
5	5	5	15



4	4	3	11
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	3	11
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	4	13
4	5	4	13
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	3	10



Loyalitas Konsumen (Z)

Loyalitas Konsumen				Total
Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	5	4	16
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
4	4	4	2	14
3	3	3	2	11
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	4	4	4	15

5	4	4	4	17
4	3	4	4	15
4	3	3	3	13
5	5	5	4	19
4	3	4	3	14
3	3	4	3	13
4	3	4	3	14
4	5	4	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	4	5	5	19
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	3	5	3	15
5	4	4	3	16
4	4	4	4	16
3	3	4	2	12
4	2	5	4	15
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18

5	4	5	4	18
4	3	4	4	15
3	4	5	2	14
3	4	3	3	13
4	3	4	3	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	5	4	16
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
3	2	3	3	11
3	4	4	3	14
4	3	3	3	13
4	4	4	2	14
4	3	4	2	13
4	3	5	3	15
4	4	3	3	14
3	3	4	3	13
4	4	5	3	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13

5	5	5	5	20
3	2	4	1	10
4	4	4	4	16
5	4	4	3	16
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
4	2	4	4	14
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	2	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12