

Lampiran 1

KUESIONER

No. Responden :

Berilah tanda (x) pada salah satu jawaban sesuai dengan pendapat anda mengenai Restoran Fast Food Mc.Donald's.

A. Pertanyaan Pribadi

1. Jenis kelamin anda
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Berapa usia anda saat ini ?
 - a. 16 – 25 tahun
 - b. 26 – 35 tahun
 - c. 36 tahun keatas
3. Apa pendidikan anda saat ini ?
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SMU / sederajat
 - d. Perguruan Tinggi
4. Apa pekerjaan / profesi anda saat ini ?
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Ibu Rumah Tangga

B. Pertanyaan Mengenai Kepuasan Konsumen

a. *Product Related Factors* :

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai kualitas produk (kehangatan, kegurihan dan kelezatan produk) ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Tidak baik
 - e. Mengecewakan
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai kesesuaian harga dengan kualitas produk ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
3. Menurut anda, bagaimana dengan lokasi Restoran Mc.Donald's saat ini (lantai 2) ?
 - a. Sangat strategis
 - b. Strategis
 - c. Cukup strategis
 - d. Tidak strategis
 - e. Sangat tidak strategis

4. Bagaimana tanggapan anda mengenai kecepatan serta ketepatan waktu *delivery* nya ?

- a. Sangat memuaskan
- b. Memuaskan
- c. Cukup memuaskan
- d. Tidak memuaskan
- e. Mengecewakan

b. *Service Related Factors* :

5. Bagaimana tanggapan anda mengenai respon karyawan terhadap komplain pelanggan ?

- a. Sangat responsif
- b. Responsif
- c. Cukup responsif
- d. Tidak responsif
- e. Mengecewakan

6. Bagaimana tanggapan anda mengenai kesopanan karyawan dalam melayani konsumen ?

- a. Sangat sopan
- b. Sopan
- c. Cukup sopan
- d. Tidak sopan
- e. Sangat tidak sopan

7. Bagaimana tanggapan anda mengenai keramahan karyawan dalam melayani konsumen ?

- a. Sangat ramah
- b. Ramah
- c. Cukup ramah
- d. Tidak ramah
- e. Sangat tidak ramah

8. Bagaimana tanggapan anda mengenai kecepatan pelayanannya ?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Cukup cepat
- d. Tidak cepat
- e. Mengecewakan

c. *Purchase Factors :*

9. Bagaimana penilaian anda terhadap karyawan Mc.Donald's, dilihat dari kemampuan karyawan dalam melayani konsumen ?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup baik
- d. Tidak baik
- e. Mengecewakan

10. Bagaimana tanggapan anda mengenai kesesuaian antara keluasan ruangan yang ada dengan kapasitas pengunjung yang datang ?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Cukup sesuai
- d. Tidak sesuai
- e. Sangat tidak sesuai

11. Menurut anda, apakah perlu diadakan sistem *drive thru* untuk mempermudah konsumen dalam mengkonsumsi produk ?

- a. Sangat perlu
- b. Perlu
- c. Cukup perlu
- d. Tidak perlu
- e. Sangat tidak perlu

12. Menurut anda, apakah sistem *delivery* yang diadakan selama ini telah sesuai sebagai salah satu cara untuk mempermudah konsumen dalam mengkonsumsi produk ?

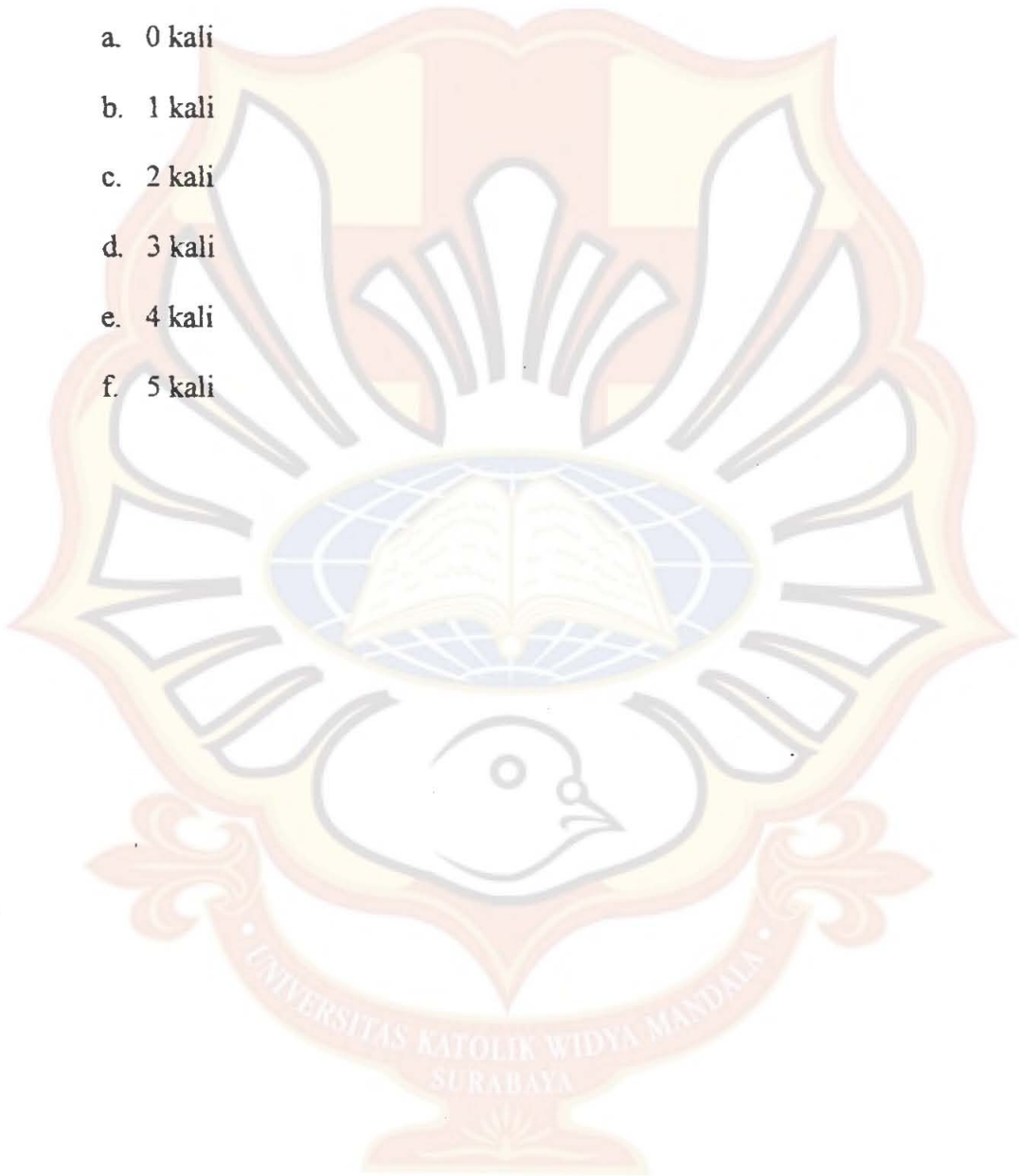
- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Cukup sesuai
- d. Tidak sesuai
- e. Sangat tidak sesuai

C. Pertanyaan Mengenai Loyalitas Konsumen

1. Dalam 5 kali pembelian, berapa kali anda membeli produk ayam goreng

Mc.Donald's ?

- a. 0 kali
- b. 1 kali
- c. 2 kali
- d. 3 kali
- e. 4 kali
- f. 5 kali



Lampiran 2

Product Related Factors (X1)

Service Related Factors (X2)

Purchase Factors (X3)

Loyalitas Konsumen (Y)

No	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	Mean	1	2	3	4	Mean	Frekuensi
1	3	4	4	1	3,000	4	4	4	3	3,750	5	5	4	2	4,000	3
2	5	5	5	3	4,500	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
3	5	4	4	3	4,000	3	3	4	4	3,500	5	4	3	3	3,750	3
4	4	4	4	1	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	3	3,750	4
5	4	4	4	4	4,000	4	4	4	5	4,250	5	4	4	4	4,250	4
6	4	4	4	1	3,250	4	4	3	3	3,500	4	4	4	3	3,750	4
7	5	4	5	2	4,000	4	4	4	3	3,750	5	5	4	4	4,500	4
8	3	5	5	2	3,750	4	5	5	5	4,750	5	5	3	3	4,000	3
9	4	4	4	3	3,750	4	3	3	4	3,500	4	4	4	3	3,750	3
10	5	4	4	3	4,000	4	3	5	5	4,250	4	5	5	5	4,750	5
11	4	5	5	4	4,500	4	4	4	4	4,000	5	4	4	4	4,250	4
12	4	4	4	4	4,000	4	4	4	3	3,750	4	4	4	3	3,750	4
13	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
14	3	4	4	1	3,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
15	4	3	4	2	3,250	4	4	4	4	4,000	5	4	4	4	4,250	4
16	4	4	4	3	3,750	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	3
17	4	4	4	2	3,500	4	4	5	4	4,250	5	4	4	2	3,750	4
18	4	4	4	3	3,750	4	3	4	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4
19	4	3	4	2	3,250	4	4	4	4	4,000	5	4	4	4	4,250	4
20	4	4	4	2	3,500	4	4	4	2	3,500	4	4	4	3	3,750	3
21	3	4	4	5	4,000	5	4	2	4	3,750	3	4	2	2	2,750	4
22	4	4	4	1	3,250	4	3	4	4	3,750	4	4	4	4	4,000	2
23	4	5	4	2	3,750	4	4	4	3	3,750	5	5	5	4	4,750	3
24	4	4	4	2	3,500	4	4	4	4	4,000	5	5	5	3	4,500	3
25	4	5	4	2	3,750	4	4	4	3	3,750	4	4	4	4	4,000	3
26	4	4	4	2	3,500	4	5	4	4	4,250	5	5	4	4	4,500	3
27	4	4	4	2	3,500	4	4	5	4	4,250	5	5	4	3	4,250	3
28	5	4	4	3	4,000	4	4	4	4	4,000	5	5	4	3	4,250	2
29	4	4	4	3	3,750	4	4	5	3	4,000	5	4	4	4	4,250	3
30	4	4	4	2	3,500	4	4	5	3	4,000	5	5	4	3	4,250	3
31	4	4	3	3	3,500	3	4	2	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4
32	4	4	1	4	3,250	4	4	3	3	3,500	4	4	5	4	4,250	3
33	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
34	4	4	1	4	3,250	4	3	4	4	3,750	4	5	5	4	4,500	4
35	4	5	2	4	3,750	4	4	4	4	4,000	3	3	4	4	3,500	4
36	5	5	2	4	4,000	5	5	4	4	4,500	4	3	5	5	4,250	4
37	4	4	3	4	3,750	3	3	4	5	3,750	5	5	5	5	5,000	3
38	4	4	3	4	3,750	3	5	4	3	3,750	3	4	4	4	3,750	4
39	5	5	4	4	4,500	4	4	4	3	3,750	5	5	4	5	4,750	5
40	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	5	4	4,250	4
41	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	3	4	4	3,750	4
42	4	4	1	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
43	3	4	2	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
44	4	4	3	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4	4	5	4	4,250	4
45	4	4	2	4	3,500	4	5	4	4	4,250	4	4	4	4	4,000	4
46	4	4	3	4	3,750	3	4	4	4	3,750	5	4	5	4	4,500	4
47	3	4	2	4	3,250	4	4	4	3	3,750	4	4	4	4	4,000	4
48	4	4	2	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	4	5	4	4,250	4
49	4	4	5	5	4,500	4	2	4	4	3,500	4	2	4	4	3,500	4
50	4	4	1	4	3,250	3	4	5	4	4,000	2	4	3	4	3,250	2
51	5	4	2	4	3,750	4	4	4	3	3,750	4	4	4	4	4,000	4
52	4	4	2	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	3	5	5	4,250	5
53	5	4	2	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4	4	5	5	4,500	5
54	4	4	2	4	3,500	5	4	4	4	4,250	4	3	4	4	3,750	4
55	4	4	2	4	3,500	4	5	4	5	4,500	4	4	5	5	4,500	4
56	4	4	3	4	3,750	4	4	4	4	4,000	5	4	5	5	4,750	4
57	4	4	3	4	3,750	4	5	4	4	4,250	4	4	5	5	4,500	4
58	4	4	2	4	3,500	4	5	4	4	4,250	5	3	5	4	4,250	4
59	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	5	3	5	5	4,500	4
60	4	1	4	3	3,000	4	5	4	2	3,750	4	3	4	2	3,250	2

61	4	2	4	4	3,500	4	4	3	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4
62	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	3	5	5	5	4,500	4
63	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	5	5	5	4,750	3
64	4	2	4	5	3,750	4	4	4	4	4,000	3	4	4	4	3,750	4
65	4	2	4	4	3,500	5	4	5	4	4,500	4	5	5	4	4,500	4
66	4	3	4	4	3,750	4	4	4	5	4,250	4	5	5	4	4,500	3
67	4	4	3	4	3,750	4	3	3	4	3,500	4	4	4	5	4,250	4
68	4	2	2	4	3,000	2	2	4	2	2,500	4	4	3	4	3,750	4
69	4	4	4	4	4,000	4	4	2	4	3,500	1	4	4	4	3,250	4
70	5	5	4	5	4,750	5	4	3	2	3,500	1	4	4	4	3,250	4
71	5	5	3	5	4,500	5	3	3	3	3,500	2	5	4	2	3,250	4
72	4	4	4	4	4,000	4	4	3	3	3,500	2	4	3	4	3,250	5
73	5	4	4	5	4,500	4	4	3	3	3,500	2	4	4	4	3,500	4
74	5	4	3	5	4,250	4	3	3	3	3,250	1	4	4	4	3,250	4
75	5	4	3	5	4,250	4	3	2	4	3,250	1	4	4	4	3,250	4
76	4	4	4	4	4,000	4	4	3	3	3,500	2	4	5	4	3,750	4
77	5	4	3	5	4,250	4	3	3	1	2,750	4	4	4	5	4,250	4
78	2	2	4	2	2,500	2	4	2	4	3,000	4	4	4	4	4,000	4
79	4	4	4	4	4,000	4	2	4	1	2,750	4	4	4	5	4,250	4
80	5	4	5	5	4,750	4	3	2	1	2,500	4	4	4	5	4,250	4
81	5	3	5	5	4,500	3	3	3	2	2,750	4	4	4	4	4,000	4
82	4	4	4	4	4,000	4	3	3	2	3,000	4	3	4	5	4,000	4
83	4	4	5	4	4,250	4	3	3	2	3,000	4	4	4	4	4,000	3
84	4	3	5	4	4,000	3	3	3	1	2,500	4	4	4	4	4,000	4
85	3	4	4	1	3,000	4	4	4	3	3,750	5	5	4	2	4,000	3
86	5	5	5	3	4,500	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
87	5	4	4	3	4,000	3	3	4	4	3,500	5	4	3	3	3,750	3
88	4	4	4	1	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	3	3,750	4
89	4	4	4	4	4,000	4	4	4	5	4,250	5	4	4	4	4,250	4
90	4	4	4	1	3,250	4	4	3	3	3,500	4	4	4	3	3,750	4
91	5	4	5	2	4,000	4	4	4	3	3,750	5	5	4	4	4,500	4
92	3	5	5	2	3,750	4	5	5	5	4,750	5	5	3	3	4,000	3
93	4	4	4	3	3,750	4	3	3	4	3,500	4	4	4	3	3,750	3
94	5	4	4	3	4,000	4	3	5	5	4,250	4	5	5	5	4,750	5
95	4	5	5	4	4,500	4	4	4	4	4,000	5	4	4	4	4,250	4
96	4	2	1	3	2,500	4	4	4	4	4,000	5	5	4	3	4,250	2
97	4	4	2	3	3,250	4	4	5	3	4,000	5	4	4	4	4,250	3
98	4	4	2	2	3,000	4	4	5	3	4,000	5	5	4	3	4,250	3
99	3	4	4	3	3,500	3	4	2	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4
100	4	2	4	4	3,500	4	4	3	3	3,500	4	4	5	4	4,250	3
101	4	1	4	5	3,500	4	2	4	4	3,500	5	4	3	3	3,750	4
102	4	2	4	4	3,500	4	4	3	4	3,750	2	2	4	2	2,500	3
103	4	3	5	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	2	4	3,500	3
104	4	2	4	4	3,500	3	3	3	3	3,000	5	4	3	2	3,500	4
105	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	5	3	3	3	3,500	3
106	3	2	4	4	3,250	3	2	4	3	3,000	4	4	3	3	3,500	4
107	4	4	4	5	4,250	3	3	5	3	3,500	4	4	3	3	3,500	3
108	3	5	5	5	4,500	4	2	4	4	3,500	4	3	3	3	3,250	3
109	3	3	4	5	3,750	4	4	5	4	4,250	1	4	4	4	3,250	5
110	2	1	5	5	3,250	4	3	4	4	3,750	3	2	4	4	3,250	4
111	5	4	4	5	4,500	4	4	4	3	3,750	3	3	3	4	3,250	3
112	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	1	4	4	4	3,250	4
113	4	4	4	4	4,000	3	4	4	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4
114	4	1	5	4	3,500	4	3	5	2	3,500	1	4	4	3	3,000	4
115	4	2	4	4	3,500	4	4	4	3	3,750	2	4	4	4	3,500	4
116	4	3	3	4	3,500	4	4	3	3	3,500	2	4	5	5	4,000	2
117	2	1	4	4	2,750	4	4	4	4	4,000	3	4	3	3	3,250	4
118	4	2	5	4	3,750	4	4	4	4	4,000	3	4	3	5	3,750	4
119	4	2	4	4	3,500	4	4	3	3	3,500	4	4	4	4	4,000	3
120	4	4	4	4	4,000	3	3	4	3	3,250	3	4	4	4	3,750	2

121	2	4	4	4	3,500	4	4	5	5	4,500	3	4	4	5	4,000	4
122	4	1	4	5	3,500	4	3	3	3	3,250	2	4	4	5	3,750	4
123	2	1	4	4	2,750	5	3	3	3	3,500	3	3	4	2	3,000	3
124	3	2	4	4	3,250	4	4	3	3	3,500	4	4	4	3	3,750	4
125	3	2	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	2	4	4	3,500	4
126	3	2	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	3	4	3,750	3
127	3	1	4	5	3,250	5	5	4	4	4,500	4	4	4	4	4,000	3
128	4	1	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	3	3	3	3	3,000	4
129	3	2	5	5	3,750	3	4	4	4	3,750	4	4	4	4	4,000	3
130	1	4	5	4	3,500	2	2	2	2	2,000	3	2	4	3	3,000	4
131	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	3	3	5	3	3,500	4
132	3	4	3	3	3,250	4	4	4	4	4,000	4	2	4	4	3,500	4
133	3	4	4	3	3,500	3	2	3	3	2,750	4	4	5	4	4,250	4
134	4	4	4	4	4,000	3	3	4	4	3,500	4	3	4	4	3,750	4
135	3	4	4	3	3,500	5	1	3	4	3,250	4	4	4	3	3,750	5
136	4	5	4	4	4,250	4	3	3	4	3,500	4	4	4	4	4,000	5
137	3	5	3	3	3,500	4	2	2	4	3,000	3	4	4	4	3,750	4
138	3	4	4	3	3,500	3	3	5	4	3,750	4	3	3	3	3,250	5
139	5	5	5	5	5,000	4	3	3	4	3,500	4	4	3	4	3,750	4
140	4	4	4	4	4,000	4	2	3	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4
141	3	4	4	3	3,500	3	4	3	4	3,500	4	4	3	4	3,750	4
142	4	4	4	4	4,000	4	3	3	4	3,500	5	4	4	4	4,250	4
143	4	4	4	4	4,000	3	3	4	4	3,500	5	3	3	3	3,500	4
144	4	4	4	4	4,000	2	4	4	4	3,500	4	4	3	3	3,500	4
145	4	4	4	4	4,000	3	5	4	3	3,750	5	5	5	5	5,000	4
146	2	4	4	2	3,000	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
147	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	3	4	3,750	4
148	4	4	4	4	4,000	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
149	3	4	4	3	3,500	4	4	5	3	4,000	4	4	4	4	4,000	4
150	2	4	2	2	2,500	5	5	5	4	4,750	4	4	4	4	4,000	4
151	4	4	4	4	4,000	3	4	5	3	3,750	4	4	4	3	3,750	5
152	4	5	5	4	4,500	1	5	5	3	3,500	4	4	2	4	3,500	5
153	3	5	5	3	4,000	4	4	5	4	4,250	4	4	4	4	4,000	4
154	4	4	4	4	4,000	2	4	4	3	3,250	4	4	4	4	4,000	5
155	4	5	4	4	4,250	4	4	4	4	4,000	4	4	3	3	3,500	5
156	3	5	4	3	3,750	1	5	4	5	3,750	4	2	2	4	3,000	5
157	3	5	4	3	3,750	2	4	4	4	3,500	4	4	4	2	3,500	4
158	4	4	4	4	4,000	3	3	4	4	3,500	5	5	4	3	4,250	5
159	3	5	4	3	3,750	1	4	4	5	3,500	5	5	3	3	4,000	2
160	4	2	2	4	3,000	2	5	4	4	3,750	4	4	4	3	3,750	4
161	4	4	4	2	3,500	2	4	4	3	3,250	5	4	4	3	4,000	5
162	5	5	4	3	4,250	4	4	4	4	4,000	5	4	3	3	3,750	5
163	5	5	3	3	4,000	4	4	4	4	4,000	5	4	3	2	3,500	4
164	4	4	4	3	3,750	1	4	5	5	3,750	4	4	4	3	3,750	4
165	5	4	4	3	4,000	1	4	4	4	3,250	5	4	3	3	3,750	4
166	5	4	3	3	3,750	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	5
167	4	4	4	4	4,000	2	4	4	4	3,500	4	5	4	3	4,000	4
168	4	5	4	5	4,500	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
169	3	4	4	4	3,750	1	4	5	4	3,500	5	5	4	4	4,500	4
170	4	4	4	5	4,250	1	4	4	4	3,250	3	4	4	4	3,750	2
171	4	4	2	4	3,500	2	5	5	4	4,000	3	5	5	4	4,250	4
172	4	2	4	3	3,250	4	5	4	4	4,250	5	5	5	3	4,500	4
173	3	4	4	4	3,750	4	4	4	5	4,250	4	4	4	4	4,000	4
174	4	4	3	5	4,000	4	5	5	5	4,750	5	4	5	5	4,750	4
175	4	4	4	5	4,250	4	4	4	5	4,250	4	5	4	4	4,250	4
176	4	4	3	4	3,750	4	4	4	4	4,000	3	4	4	4	3,750	5
177	5	4	4	5	4,500	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
178	4	5	4	5	4,500	4	4	4	5	4,250	4	4	4	4	4,000	5
179	4	4	4	5	4,250	4	5	4	5	4,500	4	5	4	4	4,250	5
180	4	5	3	5	4,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4

181	4	5	3	5	4,250	4	4	4	5	4,250	4	5	4	4	4,250	5
182	2	4	3	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
183	4	4	4	4	4,000	4	4	5	4	4,250	4	5	4	4	4,250	4
184	4	3	5	5	4,250	4	3	4	4	3,750	2	4	4	4	3,500	2
185	4	1	4	5	3,500	4	4	4	5	4,250	4	3	4	2	3,250	4
186	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	3
187	4	3	5	4	4,000	5	4	2	4	3,750	3	5	5	5	4,500	3
188	4	2	4	4	3,500	5	5	4	4	4,500	4	5	5	5	4,750	4
189	4	4	4	4	4,000	5	5	3	3	4,000	3	4	4	4	3,750	3
190	3	2	4	4	3,250	4	4	4	3	3,750	4	5	5	4	4,500	4
191	4	4	4	5	4,250	4	5	5	5	4,750	4	5	5	4	4,500	3
192	3	5	5	5	4,500	5	4	4	4	4,250	4	5	5	4	4,500	3
193	3	3	4	5	3,750	4	4	4	3	3,750	3	5	4	4	4,000	5
194	2	1	5	5	3,250	4	4	4	4	4,000	3	5	5	4	4,250	4
195	5	4	4	5	4,500	4	4	4	4	4,000	3	4	2	2	2,750	3
196	4	1	4	4	3,250	5	4	4	4	4,250	4	4	4	4	4,000	4
197	3	2	5	5	3,750	4	4	4	4	4,000	5	5	5	4	4,750	3
198	1	4	5	4	3,500	5	4	4	2	3,750	5	5	5	3	4,500	4
199	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
200	3	4	3	3	3,250	5	4	4	4	4,250	5	5	4	4	4,500	2
201	4	3	4	3	3,500	4	4	4	3	3,750	5	5	4	3	4,250	3
202	4	2	4	4	3,500	3	4	2	2	2,750	4	4	5	4	4,250	2
203	3	3	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	3	4	4	3,750	4
204	4	4	4	4	4,000	3	3	4	3	3,250	4	4	4	4	4,000	4
205	4	3	4	4	3,750	4	4	5	5	4,500	4	4	4	4	4,000	4
206	4	4	4	4	4,000	4	3	3	3	3,250	5	4	2	4	3,750	5
207	3	3	3	3	3,000	5	3	3	3	3,500	4	3	4	5	4,000	3
208	4	4	4	4	4,000	4	4	3	3	3,500	4	4	4	4	4,000	3
209	3	2	4	3	3,000	5	4	2	3	3,500	4	4	4	4	4,000	4
210	3	3	5	3	3,500	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	2
211	4	2	4	4	3,500	4	3	3	3	3,250	4	5	4	4	4,250	4
212	3	4	4	4	3,750	4	4	3	4	3,750	4	4	5	4	4,250	3
213	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	2
214	5	4	5	5	4,750	3	3	3	4	3,250	4	4	5	4	4,250	3
215	4	4	4	4	4,000	1	4	4	4	3,250	4	4	5	4	4,250	3
216	4	4	3	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	2
217	5	3	2	2	3,000	1	4	4	3	3,000	3	4	5	4	4,000	2
218	4	2	4	4	3,500	2	4	4	4	3,500	4	4	4	3	3,750	4
219	3	4	4	4	3,750	2	4	5	5	4,000	4	4	4	4	4,000	4
220	4	3	3	2	3,000	3	4	3	3	3,250	5	4	2	3	3,500	4
221	4	3	3	3	3,250	3	4	3	5	3,750	4	4	4	4	4,000	4
222	5	4	5	1	3,750	4	4	4	4	4,000	4	3	3	3	3,250	2
223	4	3	4	3	3,500	4	4	4	4	4,000	4	4	3	4	3,750	2
224	4	2	4	2	3,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	2
225	4	3	3	3	3,250	1	4	4	4	3,250	4	4	3	4	3,750	4
226	4	3	4	3	3,500	2	4	4	4	3,500	5	4	4	4	4,250	4
227	4	2	4	2	3,000	3	4	4	4	3,750	5	3	3	3	3,500	2
228	4	4	3	4	3,750	2	4	4	5	3,750	4	4	3	3	3,500	4
229	4	3	4	3	3,500	3	4	3	4	3,500	5	5	5	5	5,000	4
230	4	4	3	3	3,500	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4
231	4	4	2	4	3,500	2	4	4	4	3,500	5	4	3	2	3,500	4
232	3	4	3	5	3,750	5	5	4	2	4,000	4	4	4	3	3,750	4
233	4	4	2	4	3,500	1	4	3	4	3,000	5	4	3	3	3,750	4
234	4	4	4	4	4,000	2	4	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	5
235	4	3	2	4	3,250	2	4	4	4	3,500	4	5	4	3	4,000	5
236	4	4	4	4	4,000	2	4	4	4	3,500	2	4	4	4	3,500	4
237	3	3	5	5	4,000	2	4	5	4	3,750	3	5	4	3	3,750	5
238	3	3	3	4	3,250	2	4	4	5	3,750	2	4	4	4	3,500	4
239	5	2	1	5	3,250	3	4	4	4	3,750	4	4	4	4	4,000	4
240	4	5	4	4	4,250	3	4	4	5	4,000	2	4	4	4	3,500	4

241	4	4	2	4	3,500	2	4	4	5	3,750	4	4	5	3	4,000	4
242	4	4	4	4	4,000	3	3	4	2	3,000	5	5	5	4	4,750	4
243	4	4	1	5	3,500	4	4	4	3	3,750	3	4	5	3	3,750	4
244	4	4	2	4	3,500	4	4	4	4	4,000	1	5	5	3	3,500	4
245	3	4	3	3	3,250	4	4	3	4	3,750	4	4	5	4	4,250	4
246	4	2	1	4	2,750	4	4	4	4	4,000	1	4	4	4	3,250	4
247	4	4	2	5	3,750	4	5	5	4	4,500	2	5	5	4	4,000	4
248	4	4	2	4	3,500	4	3	3	4	3,500	4	5	4	4	4,250	4
249	3	4	4	4	3,750	4	3	5	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
250	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	3	3	3	3,250	5
251	2	4	1	4	2,750	4	4	4	4	4,000	3	4	4	3	3,500	5
252	3	2	1	4	2,500	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
253	3	3	2	4	3,000	4	4	4	4	4,000	3	4	4	4	3,750	5
254	3	3	2	4	3,000	4	4	4	4	4,000	4	4	4	3	3,750	5
255	3	3	2	4	3,000	4	4	4	4	4,000	3	3	3	4	3,250	5
256	3	3	1	4	2,750	4	4	5	4	4,250	4	4	4	5	4,250	4
257	2	4	1	4	2,750	4	3	4	4	3,750	2	4	3	3	3,000	5
258	3	3	2	5	3,250	4	4	4	4	4,000	3	5	3	3	3,500	2
259	3	1	4	5	3,250	4	4	4	4	4,000	2	4	4	3	3,250	4
260	2	4	4	4	3,500	5	4	2	4	3,750	4	4	4	4	4,000	5
261	4	1	4	5	3,500	4	3	4	5	4,000	4	4	4	4	4,000	5
262	2	1	4	4	2,750	4	4	4	4	4,000	4	5	5	4	4,500	4
263	3	2	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
264	3	2	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	3	4	4	3,750	4
265	3	2	4	4	3,250	4	5	4	4	4,250	3	2	2	2	2,250	4
266	3	1	4	5	3,250	4	4	5	4	4,250	2	4	4	4	3,500	5
267	4	1	4	4	3,250	4	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4,000	4
268	4	2	4	4	3,500	4	4	5	4	4,250	3	3	2	3	2,750	4
269	4	3	4	4	3,750	4	4	5	4	4,250	3	3	3	4	3,250	4
270	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	4	5	1	3	3,250	2
271	4	3	4	3	3,500	3	4	5	4	4,000	3	4	3	3	3,250	4
272	4	2	4	4	3,500	4	4	4	3	3,750	2	4	2	2	2,500	4
273	4	2	4	4	3,500	4	4	4	4	4,000	3	3	3	5	3,500	4
274	5	5	5	4	4,750	4	4	4	4	4,000	3	4	3	3	3,250	4
275	5	3	5	5	4,500	5	4	4	4	4,250	2	4	2	3	2,750	4
276	4	5	5	5	4,750	4	5	4	5	4,500	4	3	4	3	3,500	5
277	5	4	4	4	4,250	4	4	4	4	4,000	3	4	3	3	3,250	4
278	5	5	4	5	4,750	4	4	3	3	3,500	4	3	3	4	3,500	5
279	5	4	5	4	4,500	4	2	2	4	3,000	4	2	4	4	3,500	5
280	4	3	4	4	3,750	4	4	4	2	3,500	4	3	5	4	4,000	4
281	5	4	4	4	4,250	5	5	4	3	4,250	4	2	4	4	3,500	4
282	2	4	4	4	3,500	5	5	3	3	4,000	4	4	4	4	4,000	3
283	4	4	5	4	4,250	4	4	4	3	3,750	3	2	4	4	3,250	1
284	5	4	4	4	4,250	5	4	4	3	4,000	4	4	4	5	4,250	2
285	4	4	5	4	4,250	5	4	3	3	3,750	3	5	5	5	4,500	3
286	4	4	4	4	4,000	5	4	3	2	3,500	3	3	4	5	3,750	2
287	3	4	5	4	4,000	4	4	4	3	3,750	2	1	5	5	3,250	4

Mean	3,819	3,512	3,690	3,760	3,695	3,662	3,857	3,861	3,739	3,780	3,826	4,000	3,948	3,760	3,883
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------



Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Konsumen (Y)	3,77700	,80585	287
Product Related Factors (X1)	3,69512	,47147	287
Service Related Factors (X2)	3,77962	,42072	287
Purchase Factors (X3)	3,88328	,46075	287

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,8421 ^a	,7092	,7061	,0497

a. Predictors: (Constant), Purchase Factors (X3), Product Related Factors (X1), Service Related Factors (X2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,7049	3	,5683	230,0365	,0013 ^a
	Residual	,6992	283	,0025		
	Total	2,4041	286			

a. Predictors: (Constant), Purchase Factors (X3), Product Related Factors (X1), Service Related Factors (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Coefficients^a

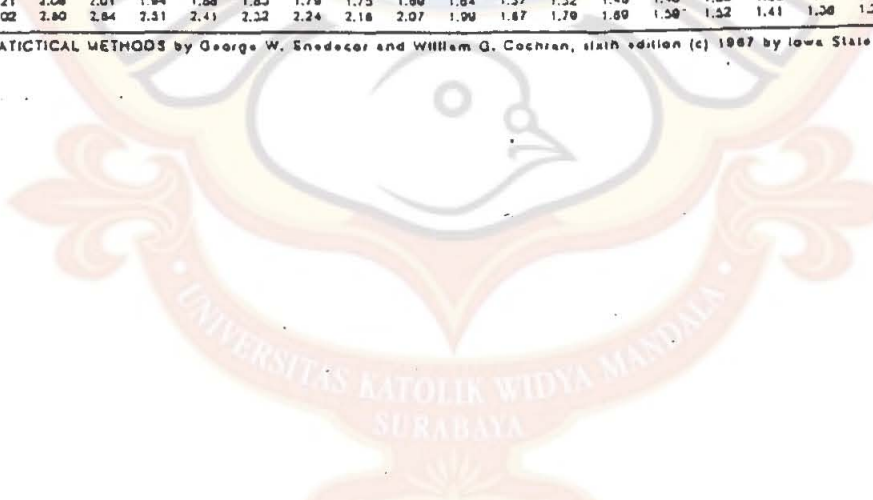
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error			Partial
	(Constant)	-3,49693	,69968	-4,9979	,0000	
	Product Related Factors (X1)	,13381	,01436	9,3156	,0124	,7780
	Service Related Factors (X2)	,04439	,00645	6,8875	,0287	,5230
	Purchase Factors (X3)	,09840	,01655	5,9459	,0450	,4561

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen (Y)

Lampiran 4

ν_2	ν_1 Degrees of freedom (for greater mean square).																								ν_2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞	
50	4.03 7.17	3.18 5.08	2.79 4.20	2.58 3.72	2.40 3.41	2.29 3.18	2.20 3.02	2.13 2.84	2.07 2.78	2.02 2.70	1.96 2.62	1.95 2.56	1.90 2.46	1.85 2.39	1.78 2.29	1.74 2.16	1.69 2.10	1.63 2.00	1.59 1.94	1.55 1.86	1.52 1.82	1.48 1.76	1.46 1.71	1.44 1.68	50
55	4.02 7.12	3.17 5.01	2.78 4.18	2.54 3.68	2.38 3.37	2.27 3.16	2.18 2.94	2.11 2.85	2.06 2.78	2.00 2.68	1.97 2.59	1.93 2.53	1.88 2.43	1.83 2.35	1.76 2.23	1.72 2.15	1.67 2.06	1.61 1.99	1.58 1.90	1.52 1.82	1.50 1.76	1.46 1.71	1.43 1.68	1.41 1.64	55
60	4.00 7.08	3.15 4.98	2.76 4.13	2.52 3.65	2.37 3.34	2.25 3.12	2.17 2.96	2.10 2.82	2.04 2.72	1.99 2.63	1.95 2.56	1.92 2.50	1.86 2.40	1.81 2.32	1.75 2.20	1.70 2.12	1.65 2.03	1.59 1.93	1.56 1.87	1.50 1.79	1.48 1.74	1.44 1.68	1.41 1.63	1.39 1.60	60
65	3.99 7.04	3.14 4.95	2.75 4.10	2.51 3.62	2.36 3.31	2.24 3.09	2.19 2.93	2.08 2.79	2.02 2.70	1.98 2.61	1.94 2.54	1.90 2.47	1.85 2.37	1.80 2.30	1.73 2.18	1.68 2.09	1.63 2.00	1.57 1.90	1.54 1.84	1.48 1.76	1.46 1.71	1.42 1.64	1.39 1.60	1.37 1.58	65
70	3.98 7.01	3.13 4.92	2.74 4.08	2.50 3.60	2.36 3.28	2.23 3.07	2.14 2.91	2.07 2.77	2.01 2.67	1.97 2.59	1.93 2.51	1.89 2.45	1.84 2.36	1.79 2.28	1.72 2.15	1.67 2.07	1.62 1.98	1.56 1.88	1.53 1.84	1.47 1.74	1.45 1.69	1.40 1.62	1.37 1.58	1.36 1.53	70
80	3.96 6.99	3.11 4.88	2.72 4.04	2.48 3.56	2.33 3.26	2.21 3.04	2.12 2.87	2.06 2.74	1.99 2.64	1.95 2.55	1.91 2.48	1.88 2.41	1.82 2.32	1.77 2.24	1.70 2.11	1.65 2.03	1.60 1.94	1.54 1.84	1.51 1.78	1.45 1.70	1.42 1.65	1.38 1.57	1.36 1.52	1.32 1.48	80
100	3.94 6.90	3.09 4.82	2.70 3.98	2.46 3.51	2.30 3.20	2.18 2.99	2.10 2.82	2.03 2.78	1.97 2.59	1.92 2.51	1.88 2.43	1.85 2.36	1.79 2.29	1.76 2.19	1.68 2.06	1.63 1.96	1.57 1.86	1.51 1.80	1.48 1.72	1.42 1.64	1.39 1.58	1.34 1.51	1.30 1.46	1.28 1.43	100
125	3.92 6.84	3.07 4.78	2.68 3.94	2.44 3.47	2.28 3.17	2.17 2.95	2.08 2.79	2.01 2.85	1.95 2.56	1.90 2.47	1.86 2.40	1.83 2.33	1.77 2.23	1.72 2.19	1.65 2.03	1.60 1.94	1.55 1.83	1.49 1.76	1.46 1.68	1.39 1.60	1.36 1.54	1.31 1.48	1.27 1.40	1.25 1.37	125
150	3.91 6.81	3.06 4.75	2.67 3.91	2.43 3.44	2.27 3.14	2.16 2.92	2.07 2.78	2.00 2.82	1.94 2.53	1.89 2.44	1.85 2.37	1.82 2.30	1.78 2.20	1.71 2.12	1.64 2.00	1.59 1.81	1.54 1.83	1.47 1.72	1.44 1.66	1.37 1.58	1.34 1.51	1.29 1.43	1.25 1.37	1.22 1.33	150
200	3.89 6.78	3.04 4.71	2.65 3.88	2.41 3.41	2.26 3.11	2.14 2.90	2.06 2.73	1.98 2.80	1.92 2.50	1.87 2.41	1.83 2.34	1.80 2.28	1.74 2.17	1.69 2.09	1.62 1.97	1.57 1.86	1.52 1.79	1.45 1.69	1.42 1.62	1.35 1.53	1.32 1.48	1.26 1.39	1.22 1.33	1.19 1.24	200
400	3.86 6.70	3.02 4.66	2.62 3.83	2.39 3.36	2.23 3.06	2.12 2.85	2.03 2.80	1.96 2.56	1.90 2.48	1.85 2.37	1.81 2.29	1.78 2.23	1.72 2.12	1.67 2.04	1.60 1.92	1.54 1.84	1.49 1.74	1.42 1.64	1.38 1.57	1.32 1.47	1.28 1.42	1.22 1.32	1.16 1.24	1.13 1.19	400
1000	3.83 6.68	3.00 4.62	2.61 3.80	2.38 3.34	2.22 3.04	2.10 2.82	2.02 2.80	1.95 2.53	1.89 2.43	1.84 2.29	1.80 2.20	1.76 2.09	1.70 2.01	1.65 1.89	1.58 1.81	1.53 1.71	1.47 1.61	1.41 1.51	1.36 1.54	1.30 1.44	1.26 1.34	1.19 1.28	1.13 1.18	1.08 1.11	1000
∞	3.84 6.64	2.99 4.60	2.60 3.78	2.37 3.32	2.21 3.02	2.09 2.80	2.01 2.84	1.94 2.51	1.88 2.41	1.83 2.22	1.79 2.24	1.75 2.18	1.69 2.07	1.64 1.99	1.57 1.87	1.52 1.79	1.46 1.69	1.40 1.59	1.35 1.52	1.28 1.41	1.24 1.36	1.17 1.25	1.11 1.18	1.00 1.00	∞

Reprinted by permission from STATISTICAL METHODS by George W. Snedecor and William G. Cochran, sixth edition (c) 1967 by Iowa State University Press, Ames, Iowa.



Tabel t

Degrees of Freedom	Upper Tail Areas					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
81	0,6775	1,2921	1,6639	1,9897	2,3733	2,6379
82	0,6775	1,2920	1,6636	1,9893	2,3727	2,6371
83	0,6775	1,2918	1,6634	1,9890	2,3721	2,6324
84	0,6774	1,2917	1,6632	1,9886	2,3716	2,6356
85	0,6774	1,2916	1,663	1,9883	2,371	2,6349
86	0,6774	1,2915	1,6628	1,9879	2,3705	2,6342
87	0,6773	1,2914	1,6626	1,9876	2,3700	2,6335
88	0,6773	1,2912	1,6624	1,9873	2,3695	2,6329
89	0,6773	1,2911	1,6622	1,9870	2,3690	2,6322
90	0,6772	1,2910	1,6620	1,9867	2,3685	2,6316
91	0,6772	1,2909	1,6618	1,9864	2,3680	2,6309
92	0,6772	1,2908	1,6616	1,9861	2,3676	2,6303
93	0,6771	1,2907	1,6614	1,9858	2,3671	2,6297
94	0,6771	1,2906	1,6612	1,9855	2,3667	2,6291
95	0,6771	1,2905	1,6611	1,9853	2,3662	2,6286
96	0,6771	1,2904	1,6609	1,9850	2,3658	2,6280
97	0,677	1,2903	1,6607	1,9847	2,3654	2,6275
98	0,677	1,2902	1,6606	1,9845	2,3650	2,6269
99	0,677	1,2902	1,6604	1,9842	2,3646	2,6264
100	0,677	1,2901	1,6602	1,9840	2,3642	2,6259
110	0,6767	1,2893	1,6588	1,9818	2,3607	2,6216
120	0,6765	1,2886	1,6577	1,9799	2,3578	2,6174
130	0,6764	1,2881	1,6567	1,9784	2,3554	2,6142
140	0,6762	1,2876	1,6558	1,9771	2,3533	2,6114
150	0,6761	1,2872	1,6551	1,9759	2,3515	2,6090
∞	0,6745	1,2816	1,6449	1,9600	2,3263	2,5758

Sumber : Naresh Malhotra, 1996, *Marketing Research*, Second Edition, Prentice Hall

Lampiran 6

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: Sugiyono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. ALFABETA.