

LAMPIRAN A1

AREA PARKIR



LAMPIRAN A2

PELAYANAN KASIR



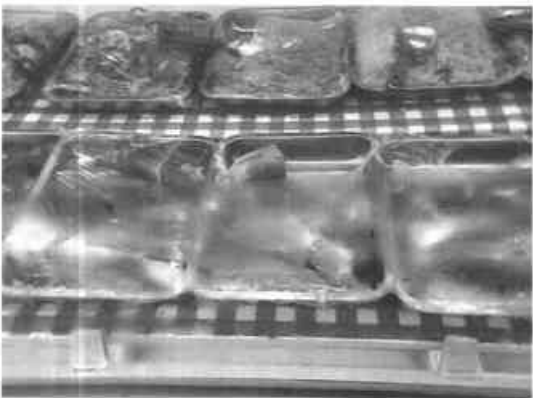
LAMPIRAN A3

KONDISI AREA BELANJA



LAMPIRAN A4

DISPLAY DAGING DAN IKAN SEGAR





LAMPIRAN A5

DISPLAY DAIRY FOOD DAN FROZEN FOOD



LAMPIRAN B1

KUESIONER AWAL

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian skripsi yang akan kami lakukan, kami memohon Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban jujur yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan berguna bagi penelitian yang sedang kami lakukan. Dengan ini kami sampaikan terima kasih atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara.

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia : ☐ 17 - ≤ 22 thn. ☐ ≥ 31 thn
☐ 23 – 30 thn. ☐ Lainnya
3. Wilayah rumah : ☐ Kec. Gubeng ☐ Kec. Dharmahusada
☐ Kec. Karang Menjangan ☐ Kec. Manyar
☐ Lainnya
4. Pendidikan terakhir : ☐ SLTP ☐ Sarjana (S1)
☐ SLTA ☐ Diploma
☐ Lainnya
5. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Pegawai negeri ☐ Lainnya
☐ Pegawai swasta
6. Pengeluaran : ☐ < Rp. 1.000.000
rumah tangga ☐ Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000
setiap bulan ☐ Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
☐ Rp 5.000.000 - > Rp 10.000.000

7. Pengeluaran : ☐ < Rp. 100.000
 setiap kali ☐ Rp. 100.000 - Rp. 250.000
 anda belanja ☐ Rp. 250.000 - Rp. 500.000
 di Bonnet ☐ Rp. 500.000 - > Rp 1.000.000
8. Seberapa sering anda belanja di Bonnet swalayan?
☐ 1 kali dalam sebulan ☐ 3 kali dalam sebulan ☐ Lainnya
☐ 2 kali dalam sebulan ☐ > 3 kali dalam sebulan
9. Dengan siapa anda biasanya pergi belanja di Supermarket Bonnet ?
☐ Keluarga ☐ Teman ☐ Rekan Kerja ☐ Lainnya
10. Selain Bonnet, supermarket lain mana saja yang biasanya anda datangi untuk berbelanja? (Bisa lebih dari 1 jwbn)
☐ Cassa ☐ Bilka ☐ Hero Klampis jaya ☐ Lainnya
11. Supermarket mana yang paling sering anda kunjungi untuk berbelanja?
☐ Cassa ☐ Bilka ☐ Bonnet ☐ Lainnya
12. Alasan mengapa anda memilih tempat perbelanjaan seperti di atas (no.11)? (Boleh memilih lebih dari 1 jawaban)
☐ Lokasinya strategis
☐ Kemudahan tempat parkir dan lahannya luas
☐ Kelengkapan dan kualitas produk terjamin
☐ Kualitas layanannya sangat memuaskan
☐ Harga yang murah
☐ Lainnya.....

B. Tingkat Kepentingan

Berikan penilaian dengan tanda (√) yang menurut anda memiliki tingkat kepentingan saat anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

1 = Sangat tidak penting

4 = Penting

2 = Tidak penting

5 = Sangat penting

3 = Cukup

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Tingkat Kepentingan	1	2	3	4	5
	<i>Tangibles</i>					
1	Kemudahan parkir					
2	Luas lahan parkir					
3	Alunan musik saat berbelanja					
4	Lampu untuk menerangi ruangan					
5	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan					
6	Kerapian rak-rak untuk produk					
7	Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan					
8	Keramahan kasir					
9	Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran					
10	Display/tampilan untuk daging dan ikan segar					
11	Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)					
12	Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)					
	<i>Reliability</i>					
13	Kecepatan kasir saat menangani transaksi					
	<i>Responsiveness</i>					
14	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen					
15	Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan					
16	Keseriusan pihak Supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen					
	<i>Assurance</i>					
17	Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya					
18	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen					
19	Sistem pengontrolan batas expired pada produk					
	<i>Emphaty</i>					
20	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya					

C. Tingkat Kinerja

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat Kinerja setelah anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

1 = Sangat tidak baik

4 = Baik

2 = Tidak baik

5 = Sangat baik

3 = Cukup

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Tingkat Kepentingan	1	2	3	4	5
	<i>Tangibles</i>					
1	Kemudahan parkir					
2	Luas lahan parkir					
3	Alunan musik saat berbelanja					
4	Lampu untuk menerangi ruangan					
5	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan					
6	Kerapian rak-rak untuk produk					
7	Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan					
8	Keramahan kasir					
9	Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran					
10	Display/tampilan untuk daging dan ikan segar					
11	Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)					
12	Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)					
	<i>Reliability</i>					
13	Kecepatan kasir saat menangani transaksi					
	<i>Responsiveness</i>					
14	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen					
15	Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan					
16	Keseriusan pihak Supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen					
	<i>Assurance</i>					
17	Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya					
18	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen					
19	Sistem pengontrolan batas expired pada produk					
	<i>Emphaty</i>					
20	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya					

D. Tingkat Kepuasan

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat kepuasan setelah anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

1 = Sangat tidak puas

4 = Puas

2 = Tidak puas

5 = Sangat puas

3 = Cukup

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
	<i>Attributes related to product</i>					
1	Harga produk yang anda bayar/beli					
2	Harga yang konsisten untuk tiap waktunya					
3	Kualitas produknya yang dijual (tidak ada yang kadaluarsa/kemasannya rusak)					
4	Kesegaran untuk produk sayur, daging, dan buah di Bonnet swalayan					
5	Keragaman pilihan suatu jenis produk					
	<i>Attributes related to services</i>					
6	Cara karyawan dalam melayani konsumennya saat berbelanja					
7	Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggannya					
8	Bonnet swalayan memberikan penggantian produk jika ada barang yang rusak saat transaksi pembayaran berlangsung					
9	Kemampuan Bonnet swalayan untuk membantu memecahkan masalah pelanggannya					
	<i>Attributes related to purchase</i>					
10	Penyampaian informasi kepada pelanggan baik secara lisan maupun tulisan					
11	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan					
12	Reputasi Bonnet swalayan di benak anda					
13	Kemampuan Bonnet swalayan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggannya					

E . Tingkat Loyalitas

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat Loyalitas setelah anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

- 1

=

Sangat tidak setuju
- 2

=

Tidak setuju
- 3

=

cukup
- 4

=

Setuju
- 5

=

Sangat setuju

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Loyalitas Pelanggan	1	2	3	4	5
1	Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas utama ketika saya hendak berbelanja					
2	Saya akan tetap belanja di Bonnet swalayan meskipun banyak tempat perbelanjaan yang lain					
3	Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman / relasi					

LAMPIRAN B2

KUESIONER AKHIR

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian skripsi yang akan kami lakukan, kami memohon Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban jujur yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan berguna bagi penelitian yang sedang kami lakukan. Dengan ini kami sampaikan terima kasih atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara.

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia : ☐ 17 - ≤ 22 thn. ☐ ≥ 31 thn
☐ 23 - 30 thn. ☐ Lainnya
3. Wilayah rumah : ☐ Kec. Gubeng ☐ Kec. Dharmahasada
☐ Kec. Karang Menjangan ☐ Kec. Manyar
☐ Lainnya
4. Pendidikan terakhir : ☐ SLTP ☐ Sarjana (S1)
☐ SLTA ☐ Diploma
☐ Lainnya
5. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Pegawai negeri ☐ Lainnya
☐ Pegawai swasta
6. Pengeluaran : ☐ < Rp. 1.000.000
rumah tangga ☐ Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000
setiap bulan ☐ Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000
☐ Rp 5.000.000 - > Rp 10.000.000

7. Pengeluaran : ☐ < Rp. 100.000
setiap kali ☐ Rp. 100.000 - Rp. 250.000
anda belanja ☐ Rp. 250.000 - Rp. 500.000
di Bonnet ☐ Rp. 500.000 - > Rp 1.000.000
8. Seberapa sering anda belanja di Bonnet swalayan ?
☐ 1 kali dalam sebulan ☐ 3 kali dalam sebulan ☐ Lainnya
☐ 2 kali dalam sebulan ☐ > 3 kali dalam sebulan
9. Dengan siapa anda biasanya pergi belanja di Supermarket Bonnet ?
☐ Keluarga ☐ Teman ☐ Rekan Kerja ☐ Lainnya
10. Selain Bonnet, supermarket lain mana saja yang biasanya anda datang untuk berbelanja? (Bisa lebih dari 1 jwbn)
☐ Cassa ☐ Bilka ☐ Hero Klampis jaya ☐ Lainnya
11. Supermarket mana yang paling sering anda kunjungi untuk berbelanja?
☐ Cassa ☐ Bilka ☐ Bonnet ☐ Lainnya
12. Alasan mengapa anda memilih tempat perbelanjaan seperti di atas (no.11)? (Boleh memilih lebih dari 1 jawaban)
☐ Lokasinya strategis
☐ Kemudahan tempat parkir dan lahannya luas
☐ Kelengkapan dan kualitas produk terjamin
☐ Kualitas layanannya sangat memuaskan
☐ Harga yang murah
☐ Lainnya.....

B. Tingkat Kepentingan

Berikan penilaian dengan tanda (√) yang menurut anda memiliki tingkat kepentingan saat anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

1 = Sangat tidak penting

4 = Penting

2 = Tidak penting

5 = Sangat penting

3 = Cukup

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Tingkat Kepentingan	1	2	3	4	5
	<i>Tangibles</i>					
1	Kemudahan parkir					
2	Alunan musik saat berbelanja					
3	Lampu untuk menerangi ruangan					
4	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan					
5	Kerapian rak-rak untuk produk					
6	Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan					
7	Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran					
8	Display/tampilan untuk daging dan ikan segar					
9	Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)					
10	Display/tampilan untuk <i>dairy product</i> (susu, ice cream, keju) dan <i>frozen food</i> (nugget, sosis, dan lain-lain)					
	<i>Reliability</i>					
11	Kecepatan kasir saat menangani transaksi					
	<i>Responsiveness</i>					
12	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen					
13	Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan					
14	Keseriusan pihak Supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen					
	<i>Assurance</i>					
15	Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya					
16	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen					
17	Sistem pengontrolan batas expired pada produk					
	<i>Emphaty</i>					
18	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya					

C. Tingkat Kinerja

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat Kinerja setelah anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

1 = Sangat tidak baik

4 = Baik

2 = Tidak baik

5 = Sangat baik

3 = Cukup

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Tingkat Kinerja	1	2	3	4	5
	<i>Tangibles</i>					
1	Kemudahan parkir					
2	Alunan musik saat berbelanja					
3	Lampu untuk menerangi ruangan					
4	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan					
5	Kerapian rak-rak untuk produk					
6	Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan					
7	Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran					
8	Display/tampilan untuk daging dan ikan segar					
9	Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)					
10	Display/tampilan untuk <i>dairy product</i> (susu, ice cream, keju) dan <i>frozen food</i> (nugget, sosis, dan lain-lain)					
	<i>Reliability</i>					
11	Kecepatan kasir saat menangani transaksi					
	<i>Responsiveness</i>					
12	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen					
13	Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan					
14	Keseriusan pihak Supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen					
	<i>Assurance</i>					
15	Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya					
16	Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen					
17	Sistem pengontrolan batas expired pada produk					
	<i>Emphaty</i>					
18	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya					

D. Tingkat Kepuasan

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat kepuasan setelah anda berbelanja di Bonnet swalayan.

- 1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Cukup
- 4 = Puas

5 = Sangat puas

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
	<i>Attributes related to product</i>					
1	Harga produk yang anda bayar/beli					
2	Harga yang konsisten untuk tiap waktunya					
3	Kualitas produknya yang dijual (tidak ada yang kadaluarsa/kemasannya rusak)					
4	Kesegaran untuk produk sayur, daging, dan buah di Bonnet swalayan					
5	Keragaman pilihan suatu jenis produk					
	<i>Attributes related to services</i>					
6	Cara karyawan dalam melayani konsumennya saat berbelanja					
7	Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggannya					
8	Bonnet swalayan memberikan penggantian produk jika ada barang yang rusak saat transaksi pembayaran berlangsung					
9	Kemampuan Bonnet swalayan untuk membantu memecahkan masalah pelanggannya					
	<i>Attributes related to purchase</i>					
10	Penyampaian informasi kepada pelanggan baik secara lisan maupun tulisan					
11	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan					
12	Reputasi Bonnet swalayan di benak anda					
13	Kemampuan Bonnet swalayan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggannya					

E . Tingkat Loyalitas

Berikan penilaian dengan tanda (√) sesuai dengan tingkat Loyalitas setelah anda berbelanja di **Bonnet swalayan**.

- 1

= Sangat tidak setuju
- 2

= Tidak setuju
- 3

= cukup
- 4

= Setuju
- 5

= Sangat setuju

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Loyalitas Pelanggan	1	2	3	4	5
1	Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas utama ketika saya hendak berbelanja					
2	Saya akan tetap belanja di Bonnet swalayan meskipun banyak tempat perbelanjaan yang lain					
3	Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman / relasi					

REKAPITULASI DATA KUESIONER AWAL TINGKAT KEPENTINGAN

Responden	Tingkat Kepentingan																						
	Tangible												Reliability	Responsiveness			Assurance			Empathy			
	T1.1 _a	T1.2 _a	T1.3 _a	T1.4 _a	T1.5 _a	T1.6 _a	T1.7 _a	T1.8 _a	T1.9 _a	T1.10 _a	T1.11 _a	T1.12 _a		Rcl2.1 _a	Res3.1 _a	Res3.2 _a	Res3.3 _a	A4.1 _a	A4.2 _a		A4.3 _a	E5.1 _a	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3			
2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4			
3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5			
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5			
5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4			
6	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5			
7	3	3	2	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	2	3	3	5	5			
8	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3			
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	3	3			
10	1	1	2	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2			
11	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4			
12	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4			
13	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5			
14	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
15	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5			
16	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3			
17	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3			
18	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5			
19	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5			
20	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	5	3			
21	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3			
22	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	2			
23	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4			
24	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4			
25	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4			
26	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3			
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4			
28	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4			
29	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5			
30	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5			

REKAPITULASI DATA KUESIONER AWAL TINGKAT KINERJA

Responden	Tingkat Kinerja																						
	Tangible												Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty		
	TL1.1c	TL1.2c	TL1.3c	TL1.4c	TL1.5c	TL1.6c	TL1.7c	TL1.8c	TL1.9c	TL1.10c	TL1.11c	TL1.12c	Rel2.1c	Res 3.1c	Res 3.2c	Res 3.3c	A4.1c	A4.2c	A4.3c	E.5.1c			
1	1	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	5		
3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4		
4	2	2	4	3	1	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5		
5	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
6	2	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4		
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4		
8	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	5		
9	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5		
10	1	2	2	5	4	5	5	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2		
11	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5		
12	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
13	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
14	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3		
15	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	5	4	4		
16	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
17	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4		
19	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
20	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3		
21	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3		
22	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	3		
23	1	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3		
24	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4		
25	2	1	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	4	5		
26	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
27	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3		
28	1	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	3	5	3	5		
29	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4		
30	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3		

REKAPITULASI DATA KUESIONER AWAL TINGKAT KEPUASAN

Responden	Tingkat Kepuasan															
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan					Atribut yang berkaitan dengan pembelian					
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}			
1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3			
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4			
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4			
5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3			
6	3	3	3	4	4	3	3	5	4	1	3	5	3			
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
8	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4			
9	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5			
10	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4			
11	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4			
12	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4			
13	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	2	3	3			
14	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4			
15	3	4	5	5	4	2	2	3	3	3	3	4	3			
16	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4			
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
18	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4			
19	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5			
20	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3			
21	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5			
22	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4			
23	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3			
24	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4			
25	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4			
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3			
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4			
28	2	3	5	5	5	2	2	3	3	3	2	3	3			
29	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
30	2	3	5	4	5	3	3	4	3	3	2	4	3			

REKAPITULASI DATA KUESIONER AWAL TINGKAT LOYALITAS

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
1	4	5	4
2	2	4	4
3	3	4	4
4	3	4	5
5	2	3	3
6	5	5	5
7	3	3	3
8	4	4	4
9	4	4	4
10	5	5	5
11	2	2	2
12	3	3	3
13	4	3	4
14	2	2	2
15	3	4	4

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
16	3	4	4
17	2	2	3
18	4	3	4
19	4	1	4
20	3	3	2
21	2	1	4
22	2	3	3
23	4	5	5
24	4	4	4
25	2	2	3
26	5	4	4
27	4	4	4
28	3	2	3
29	2	2	3
30	3	3	3

LAMPIRAN C2.1

Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B		
	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5		
1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4 <td>4</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>3</td>	4	4	5	3	
2	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	
8	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	
9	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	
10	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
12	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	
13	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
15	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
17	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	
18	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
19	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	
21	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	
22	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	
23	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
24	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	
																		3	

Responden	Tingkat Kepentingan																				
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Empathy		
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B	E 5.1 _B			
26	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4			
27	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4			
28	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5			
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5			
30	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5			
31	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5			
32	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
33	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5			
34	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5			
35	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4			
36	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5			
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5			
38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5			
39	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5			
40	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
41	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5			
42	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5			
43	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5			
44	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4			
45	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5			
46	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5			
47	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5			
48	4	4	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	3			
49	3	4	2	2	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5			
50	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4			

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B		
51	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	
52	4	2	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	
53	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	4	4	5	2	2	3	3	5	1	3	5	4	4	4	5	
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	
56	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
57	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	
58	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
59	5	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	3	2	3	2	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	
61	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
63	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
64	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
65	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
66	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
67	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
68	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	
69	4	3	2	3	4	2	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	
70	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
71	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	
72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	3	3	
73	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
74	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	
75	5	1	4	4	3	1	1	1	1	4	1	1	3	3	1	4	3	5	

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B	E.5.1 _B	
76	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	2	3	3	4	5	
77	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
78	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
80	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
82	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	
83	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
84	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	
85	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	
86	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
87	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
88	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	
89	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
90	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	
91	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	3	
92	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	
93	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	
94	5	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	2	1	
95	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	
96	5	2	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	
97	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	5	5	5	4	3	3	4	5	
98	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	
99	5	5	4	2	1	4	3	4	2	3	2	3	5	1	2	2	3	2	
100	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty E 5.1 _B
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B		
	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4		
101	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4		
102	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5		
103	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5		
104	5	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5		
105	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3		
106	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5		
107	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5		
108	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5		
109	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5		
110	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5		
111	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4		
112	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
113	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3		
114	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
115	3	1	5	5	5	4	3	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5		
116	3	2	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5		
117	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5		
118	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5		
119	3	1	3	5	3	4	2	3	2	2	2	5	2	4	3	2	4		
120	4	2	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	2		
121	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	5		
122	5	3	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5		
123	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3		
124	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4		
125	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5		

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B	E 5.1 _B	
126	4	4	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	
127	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	
128	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	2	4	2	
129	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	2	5	3	5	4	
130	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	
131	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	
132	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	
133	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	
134	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	
135	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	
136	5	3	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	
137	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	5	2	
138	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	4	
139	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	
140	4	3	4	2	2	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	
141	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	
142	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	
143	5	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	2	4	3	5	4	
144	3	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	
145	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	
146	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	
147	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	
148	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	
149	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4	4	
150	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	3	

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B		
	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
151	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4	
152	4	3	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	
153	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	
154	3	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	
155	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	
156	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	
157	5	2	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	3	
158	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
159	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	4	
160	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	
161	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	
162	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	
163	5	3	3	4	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	3	3	
164	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	
165	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	5	
166	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	
167	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	
168	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
169	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
170	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
171	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
172	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	5	
173	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	3	5	
174	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
175	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	

Responden	Tingkat Kepentingan																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty E.5.1 _B
	T1.1 _B	T1.2 _B	T1.3 _B	T1.4 _B	T1.5 _B	T1.6 _B	T1.7 _B	T1.8 _B	T1.9 _B	T1.10 _B	Rel2.1 _B	Res3.1 _B	Res3.2 _B	Res3.3 _B	A4.1 _B	A4.2 _B	A4.3 _B		
	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
176	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
178	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
179	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
180	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
181	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
182	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	
183	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
184	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	
186	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
187	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	
188	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
189	3	2	3	3	2	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	
190	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
191	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
192	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	
193	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	
194	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	
195	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	
196	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
197	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	
198	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	
199	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	5	4	
200	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	

LAMPIRAN C 2.2

Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _C	T1.2 _C	T1.3 _C	T1.4 _C	T1.5 _C	T1.6 _C	T1.7 _C	T1.8 _C	T1.9 _C	T1.10 _C	Rel2.1 _C	Res3.1 _C	Res3.2 _C	Res3.3 _C	A4.1 _C	A4.2 _C	A4.3 _C	E5.1 _C	
1.	1	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
4	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
5	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	
7	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
9	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
10	1	4	5	4	5	5	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	
11	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	
13	3	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	
14	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	
17	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	
18	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	
21	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	
22	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	
23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
24	3	4	3	4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	4	5	4	
25	2	2	4	3	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Empathy
	T1.1 _C	T1.2 _C	T1.3 _C	T1.4 _C	T1.5 _C	T1.6 _C	T1.7 _C	T1.8 _C	T1.9 _C	T1.10 _C	Rel2.1 _C	Res3.1 _C	Res3.2 _C	Res3.3 _C	A4.1 _C	A4.2 _C	A4.3 _C		
26	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	
27	1	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	
28	1	3	4	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	
29	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	4	
30	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
31	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	
33	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	
34	3	3	4	5	5	5	3	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	
35	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	
36	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	
38	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
40	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
41	2	3	3	3	2	4	3	5	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	
42	4	5	5	5	5	4	4	5	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	
43	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	
44	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	5	1	
45	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	5	5	5	4	3	4	4	
48	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	
49	3	4	2	2	1	1	3	4	2	4	3	2	2	1	2	3	4	4	
50	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty E5.1c
	T1.1c	T1.2c	T1.3c	T1.4c	T1.5c	T1.6c	T1.7c	T1.8c	T1.9c	T1.10c	Rel2.1c	Res3.1c	Res3.2c	Res3.3c	A4.1c	A4.2c	A4.3c		
51	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
52	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
53	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
54	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	
55	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	
56	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	
57	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
58	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
59	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	3	
60	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
61	3	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
62	4	5	5	4	5	5	3	4	2	2	5	5	4	4	4	4	5	4	
63	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
64	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	
65	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	5	5	5	4	
66	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
68	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	
70	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	5	4	4	
72	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	2	3	
73	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	
74	2	4	4	5	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	5	5	4	
75	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	Tl.1c	Tl.2c	Tl.3c	Tl.4c	Tl.5c	Tl.6c	Tl.7c	Tl.8c	Tl.9c	Tl.10c	Rel2.1c	Res3.1c	Res3.2c	Res3.3c	A4.1c	A4.2c	A4.3c	E5.1c	
76	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	5	4	
77	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
78	2	3	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	
80	4	4	4	3	3	5	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
82	4	3	5	4	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
83	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	3	5	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	5	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	
87	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
88	2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	
89	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	
90	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	
91	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
92	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
93	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	
94	4	4	1	2	5	3	4	4	2	3	1	2	3	3	1	1	5	1	
95	1	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
96	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
97	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	
98	3	1	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	
99	1	5	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	2	4	3	
100	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1c	T1.2c	T1.3c	T1.4c	T1.5c	T1.6c	T1.7c	T1.8c	T1.9c	T1.10c	Rel2.1c	Res3.1c	Res3.2c	Res3.3c	A4.1c	A4.2c	A4.3c	E5.1c	
101	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
102	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
103	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	
104	4	2	4	3	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	
105	3	1	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
106	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	
107	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
108	2	1	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	4	5	4	5	3	4	2	2	3	4	4	3	4	5	4	3	
111	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	
112	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
113	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	4	4	2	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
115	2	4	2	4	2	5	2	3	3	3	1	3	2	4	2	3	2	5	
116	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	
117	3	3	4	5	5	4	3	3	2	2	5	4	5	3	5	4	5	3	
118	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	1	3	3	3	3	5	4	3	2	2	5	5	3	4	2	4	3	3	
120	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	
121	4	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	
122	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	
123	2	4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	4	
124	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	
125	5	5	3	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1c	T1.2c	T1.3c	T1.4c	T1.5c	T1.6c	T1.7c	T1.8c	T1.9c	T1.10c	Rel2.1c	Res3.1c	Res3.2c	Res3.3c	A4.1c	A4.2c	A4.3c	E5.1c	
126	3	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	5	4	
127	2	4	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	4	
128	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	
129	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	
130	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	
131	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	
132	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	3	
133	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
134	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	5	3	
135	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	
136	2	4	5	3	4	5	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	5	5	
137	4	3	4	3	5	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	
138	4	4	5	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	5	4	
139	3	4	4	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	
140	1	4	4	3	4	2	3	5	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	
141	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	4	5	3	4	2	
142	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	
143	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	4	4	5	3	
144	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	5	3	
145	3	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	5	3	
146	2	5	5	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	
147	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	
148	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	
149	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	
150	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	

Responden	Tingkat Kinerja																		
	Tangible										Reliability		Responsiveness			Assurance			Emphaty
	T1.1 _C	T1.2 _C	T1.3 _C	T1.4 _C	T1.5 _C	T1.6 _C	T1.7 _C	T1.8 _C	T1.9 _C	T1.10 _C	Rel2.1 _C	Res3.1 _C	Res3.2 _C	Res3.3 _C	A4.1 _C	A4.2 _C	A4.3 _C	E5.1 _C	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	
177	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
178	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
179	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
180	2	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	2	1	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	2	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	
183	1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
184	2	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
185	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
186	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
187	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
189	2	1	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	5	3	
190	1	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
191	2	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
192	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	3	
193	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
194	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	
195	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	5	3	
196	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	
197	1	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	3	5	4	
198	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	
199	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	5	4	
200	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	

LAMPIRAN C 2.3

REKAPITULASI DATA KUESIONER AKHIR TINGKAT KEPUASAN

Responden	Tingkat Kepuasan															
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan					Atribut yang berkaitan dengan pembelian					
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{2.5}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}	KPS _{3.5}	KPS _{3.6}
1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3		
2	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4		
4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	4	4		
5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	3		
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	5	3		
7	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
8	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4		
9	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5		
10	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4		
11	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4		
12	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
13	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
14	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3		
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3		
16	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
17	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
18	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5		
19	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3		
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
21	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	5		
22	3	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4		
23	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3		
24	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4		
25	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4		

Responden	Tingkat Kepuasan														
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan				Atribut yang berkaitan dengan pembelian					
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}		
26	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
27	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	4	4		
28	2	3	5	5	4	2	2	3	3	3	2	3	3		
29	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3		
30	2	3	5	5	5	3	3	4	3	3	2	4	3		
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5		
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
33	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3		
34	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4		
35	3	3	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3		
36	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5		
37	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5		
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
39	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3		
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2		
42	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
43	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4		
44	3	4	5	5	3	1	1	3	1	1	2	4	4		
45	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
46	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3		
47	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5		
48	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3		
49	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
50	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4		

Responden	Tingkat Kepuasan														
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan					Atribut yang berkaitan dengan pembelian				
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}		
76	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3		
77	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3		
78	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5		
79	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4		
80	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
82	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4		
83	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
84	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3		
85	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
86	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
87	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4		
88	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	4	4		
89	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3		
90	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3		
91	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
92	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
93	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4		
94	3	1	3	4	5	2	2	3	3	4	5	1	2		
95	3	4	4	5	3	3	3	4	2	4	5	3	4		
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
97	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3		
98	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4		
99	4	3	4	3	1	2	3	4	5	1	2	4	3		
100	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5		

Responden	Tingkat Kepuasan															
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan				Atribut yang berkaitan dengan pembelian						
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}			
101	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3			
102	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4			
103	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3			
104	3	3	4	4	5	4	4	2	3	3	4	2	3			
105	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3			
106	4	4	5	5	2	2	3	4	4	4	2	4	3			
107	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4			
108	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3			
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
110	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4			
111	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
112	3	3	3	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3			
113	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4			
114	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3			
115	3	2	3	2	4	3	4	2	3	5	5	4	2			
116	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3			
117	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3			
118	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
119	3	3	2	3	4	2	3	5	3	3	4	2	3			
120	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4			
121	3	4	5	3	2	4	2	5	4	1	3	5	3			
122	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1			
123	4	3	4	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3			
124	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1			
125	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5			

Responden	Tingkat Kepuasan														
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan				Atribut yang berkaitan dengan pembelian					
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}		
126	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3		
127	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	5	5	3		
128	4	3	4	5	3	3	3	2	2	3	4	5	4		
129	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4		
130	5	3	4	5	4	3	4	2	4	3	3	4	3		
131	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4		
132	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4		
133	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4		
134	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
135	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3		
136	3	3	5	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3		
137	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4		
138	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4		
139	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4		
140	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	2		
141	4	3	5	5	4	3	2	3	2	4	3	4	3		
142	4	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3		
143	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3		
144	2	3	4	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4		
145	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	5	4		
146	5	4	3	5	4	3	4	2	3	4	4	5	3		
147	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	3		
148	4	3	5	5	4	3	4	3	3	2	4	4	3		
149	4	3	5	5	4	3	3	4	2	4	4	5	3		
150	4	4	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	4		

Responden	Tingkat Kepuasan														
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan					Atribut yang berkaitan dengan pembelian				
	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}	KPS _{1.5}	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}	KPS _{2.4}	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}	KPS _{3.4}	KPS _{3.5}	KPS _{3.6}
151	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
153	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
154	4	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
156	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
157	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
158	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
159	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
160	4	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4
161	2	2	4	5	5	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
162	3	2	4	4	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
163	3	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
164	3	4	5	5	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
165	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
166	2	2	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
167	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
169	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
171	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
172	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
173	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4
174	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4
175	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4

Responden	Tingkat Kepuasan													
	Atribut yang berkaitan dengan produk					Atribut yang berkaitan dengan pelayanan				Atribut yang berkaitan dengan pembelian				
	KPS 1.1	KPS 1.2	KPS 1.3	KPS 1.4	KPS 1.5	KPS 2.1	KPS 2.2	KPS 2.3	KPS 2.4	KPS 3.1	KPS 3.2	KPS 3.3	KPS 3.4	
176	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
177	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
178	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
179	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	
180	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	
181	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
182	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	
183	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
184	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
185	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
186	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
189	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	
191	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	
192	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	3	
193	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	
194	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	
195	2	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	3	3	
196	2	3	4	5	5	3	3	4	3	2	3	3	4	
197	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	
198	4	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	
199	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	
200	3	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	

LAMPIRAN C 2.4

REKAPITULASI DATA KUESIONER AKHIR TINGKAT LOYALITAS

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
1	4	5	4
2	3	3	3
3	4	3	4
4	3	4	5
5	2	3	3
6	5	5	5
7	3	3	3
8	4	4	4
9	4	4	4
10	5	5	5
11	2	2	2
12	2	4	4
13	3	4	4
14	2	2	2
15	5	4	4
16	4	4	4
17	2	2	3
18	4	3	4
19	4	1	4
20	3	3	2
21	2	1	4
22	3	4	4
23	3	4	4
24	4	4	4
25	2	2	3

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
26	2	3	3
27	4	5	5
28	3	2	3
29	2	2	3
30	3	3	3
31	5	5	5
32	3	4	4
33	4	4	4
34	4	5	4
35	5	2	3
36	4	4	5
37	5	5	4
38	2	2	2
39	5	5	4
40	4	4	4
41	3	2	2
42	3	2	2
43	4	4	4
44	4	4	5
45	3	3	3
46	3	4	4
47	3	4	5
48	3	2	3
49	2	2	3
50	2	3	3

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
51	4	3	5
52	3	2	3
53	3	3	3
54	4	3	4
55	1	2	3
56	3	4	3
57	3	3	3
58	3	2	3
59	5	5	5
60	4	4	5
61	2	2	2
62	5	4	4
63	3	2	4
64	4	4	5
65	3	2	2
66	3	3	3
67	3	3	3
68	2	2	2
69	2	2	2
70	4	4	4
71	3	2	3
72	5	2	4
73	3	3	4
74	4	3	3
75	3	3	3

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
76	4	3	4
77	5	3	5
78	4	3	4
79	3	3	3
80	3	3	4
81	3	3	3
82	4	3	4
83	4	3	3
84	3	3	4
85	5	5	5
86	3	2	3
87	2	2	3
88	4	3	4
89	3	2	2
90	3	3	3
91	2	2	2
92	2	2	2
93	4	4	4
94	4	4	5
95	4	4	4
96	3	3	3
97	3	3	3
98	2	2	2
99	1	3	3
100	4	4	4

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
101	3	3	3
102	3	3	3
103	2	2	3
104	3	3	3
105	3	2	5
106	2	2	2
107	3	2	3
108	3	3	4
109	3	1	3
110	2	2	3
111	4	3	4
112	2	2	3
113	3	3	3
114	4	3	4
115	3	2	4
116	1	3	2
117	4	5	3
118	4	4	4
119	2	3	4
120	3	3	3
121	2	3	2
122	1	1	4
123	4	5	4
124	4	3	4
125	1	1	5

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
126	3	3	3
127	2	3	4
128	4	3	5
129	3	2	4
130	2	2	3
131	3	2	4
132	2	2	2
133	2	3	3
134	3	2	4
135	4	3	4
136	4	3	4
137	4	4	5
138	2	2	4
139	1	1	3
140	3	2	3
141	4	3	5
142	2	2	3
143	3	2	2
144	2	2	4
145	4	3	5
146	4	3	4
147	4	3	4
148	1	1	3
149	1	2	3
150	3	2	4

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
151	2	3	3
152	4	3	4
153	2	3	3
154	3	3	4
155	4	4	4
156	2	2	3
157	2	2	3
158	2	2	2
159	4	3	4
160	3	3	4
161	2	2	2
162	3	3	3
163	2	2	2
164	3	2	3
165	3	3	3
166	2	2	2
167	3	2	2
168	4	4	2
169	3	3	3
170	4	4	4
171	3	2	3
172	3	3	3
173	4	4	4
174	5	2	4
175	4	4	3

Responden	Tingkat Loyalitas		
	L1	L2	L3
176	4	3	5
177	4	4	5
178	3	3	3
179	4	4	4
180	5	5	5
181	4	4	3
182	4	4	5
183	5	5	5
184	3	4	5
185	4	4	4
186	5	5	5
187	3	3	3
188	3	2	2
189	3	3	3
190	5	5	5
191	4	4	4
192	3	3	3
193	2	1	3
194	2	2	5
195	2	2	4
196	3	2	2
197	4	3	5
198	3	3	4
199	3	2	4
200	2	2	5

Keterangan :

T1.1 _B	: Kemudahan parkir
T1.2 _B	: Luas lahan parkir
T1.3 _B	: Alunan musik saat berbelanja
T1.4 _B	: Lampu untuk menerangi ruangan
T1.5 _B	: Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan
T1.6 _B	: Kerapian rak-rak untuk produk
T1.7 _B	: Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan
T1.8 _B	: Keramahan kasir
T1.9 _B	: Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran
T1.10 _B	: Display/tampilan untuk daging dan ikan segar
T1.11 _B	: Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)
T1.12 _B	: Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)
REL2.1 _B	: Kecepatan kasir saat menangani transaksi
RES3.1 _B	: Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen
RES3.2 _B	: Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan
RES3.3 _B	: Keseriusan pihak supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen
A4.1 _B	: Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya
A4.2 _B	: Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen
A4.3 _B	: Sistem pengontrolan batas expired
E5.1 _B	: Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya

Keterangan :

T1.1 _c	: Kemudahan parkir
T1.2 _c	: Luas lahan parkir
T1.3 _c	: Alunan musik saat berbelanja
T1.4 _c	: Lampu untuk menerangi ruangan
T1.5 _c	: Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan
T1.6 _c	: Kerapian rak-rak untuk produk
T1.7 _c	: Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan
T1.8 _c	: Keramahan kasir
T1.9 _c	: Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran
T1.10 _c	: Display/tampilan untuk daging dan ikan segar
T1.11 _c	: Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)
T1.12 _c	: Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)
REL2.1 _c	: Kecepatan kasir saat menangani transaksi
RES3.1 _c	: Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen
RES3.2 _c	: Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan
RES3.3 _c	: Keseriusan pihak supermarket dalam menanggapi setiap keluhan konsumen
A4.1 _c	: Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya
A4.2 _c	: Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen
A4.3 _c	: Sistem pengontrolan batas expired
E5.1 _c	: Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya

Keterangan :

T1.1 _B	: Kemudahan parkir
T1.2 _B	: Alunan musik saat berbelanja
T1.3 _B	: Lampu untuk menerangi ruangan
T1.4 _B	: Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan
T1.5 _B	: Kerapian rak-rak untuk produk
T1.6 _B	: Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan
T1.7 _B	: Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran
T1.8 _B	: Display/tampilan untuk daging dan ikan segar
T1.9 _B	: Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)
T1.10 _B	: Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)
REL2.1 _B	: Kecepatan kasir saat menangani transaksi
RES3.1 _B	: Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen
RES3.2 _B	: Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan
RES3.3 _B	: Kesiurusan pihak supermarket dalam menangani setiap keluhan konsumen
A4.1 _B	: Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya
A4.2 _B	: Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen
A4.3 _B	: Sistem pengontrolan batas expired
E5.1 _B	: Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya

Keterangan :

T1.1 _c	: Kemudahan parkir
T1.2 _c	: Alunan musik saat berbelanja
T1.3 _c	: Lampu untuk menerangi ruangan
T1.4 _c	: Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan
T1.5 _c	: Kerapian rak-rak untuk produk
T1.6 _c	: Jarak antar rak satu dengan rak yang lain untuk berjalan
T1.7 _c	: Display/tampilan untuk produk buah dan sayuran
T1.8 _c	: Display/tampilan untuk daging dan ikan segar
T1.9 _c	: Display/tampilan untuk rak produk (snack, beverages, toiletries, dan lain-lain)
T1.10 _c	: Display/tampilan untuk dairy product (susu, ice cream, keju) dan frozen food (nugget, sosis, dan lain-lain)
REL2.1 _c	: Kecepatan kasir saat menangani transaksi
RES3.1 _c	: Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh konsumen
RES3.2 _c	: Kesigapan karyawan ketika melihat konsumen kesulitan mencari produk yang diinginkan
RES3.3 _c	: Keseriusan pihak supermarket dalam menangani setiap keluhan konsumen
A4.1 _c	: Pengetahuan karyawan terhadap macam produk dan tempatnya
A4.2 _c	: Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen
A4.3 _c	: Sistem pengontrolan batas expired
E5.1 _c	: Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebutuhan produk yang diinginkan konsumennya

Keterangan :

- KPS_{1.1} : Harga produk yang anda bayar/beli
- KPS_{1.2} : Harga yang konsisten untuk tiap waktunya
- KPS_{1.3} : Kualitas produknya yang dijual (tidak ada yang kadaluarsa/kemasannya rusak)
- KPS_{1.4} : Kesegaran untuk produk sayur, daging dan buah di Bonnet swalayan
- KPS_{1.5} : Keragaman pilihan suatu jenis produk
- KPS_{2.1} : Cara karyawan dalam melayani konsumennya saat berbelanja
- KPS_{2.2} : Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggannya
- KPS_{2.3} : Bonnet swalayan memberikan penggantian produk jika ada yang rusak saat transaksi pembayaran berlangsung
- KPS_{2.4} : Kemampuan Bonnet swalayan untuk membantu memecahkan masalah pelanggannya
- KPS_{3.1} : Penyampaian informasi kepada pelanggan baik secara lisan maupun tulisan
- KPS_{3.2} : Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan
- KPS_{3.3} : Reputasi Bonnet swalayan di benak anda
- KPS_{3.4} : Kemampuan Bonnet swalayan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggannya

Keterangan :

- L1 : Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas utama ketika saya hendak berbelanja
- L2 : Saya akan tetap berbelanja di Bonnet swalayan meskipun banyak tempat perbelanjaan yang lain
- L3 : Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman/relasi

LAMPIRAN D 1.1

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK KUESIONER AWAL

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T1.1B	Kemudahan parkir
2.	T1.2B	Luas lahan parkir
3.	T1.3B	Alunan musik saat berbelanja
4.	T1.4B	Lampu untuk menerangi ruangan
5.	T1.5B	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanja
6.	T1.6B	Kerapian rak-rak untuk produk
7.	T1.7B	Jarak antar rak satu dengan rak yang lai
8.	T1.8B	Keramahan Kasir
9.	T1.9B	Display/tampilan untuk produk buah dan s
10.	T1.10B	Display/tampilan untuk daging
11.	T1.11B	Display/tampilan untuk rak produk (snack
12.	T1.12B	Display/tampilan untuk dairy product (su
13.	REL2.1B	Kecepatan kasir saat menangani transaksi
14.	RES3.1B	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh
15.	RES3.2B	Kesigapan karyawan ketika melihat konsum
16.	RES3.3B	Keseriusan pihak supermarket dalam menan
17.	A4.1B	Pengetahuan karyawan terhadap macam prod
18.	A4.2B	Kesopanan dan keramahan karyawan terhada
19.	A4.3B	Sistem pengontrolan batas expired pada p
20.	E5.1B	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebut

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.1B	4,4000	,8550	30,0
2.	T1.2B	4,3667	,8899	30,0
3.	T1.3B	3,5333	,8193	30,0
4.	T1.4B	4,3000	,7022	30,0
5.	T1.5B	4,3000	,7497	30,0
6.	T1.6B	4,3000	,7022	30,0
7.	T1.7B	4,2333	,8172	30,0
8.	T1.8B	4,0333	,8087	30,0
9.	T1.9B	3,6667	,8023	30,0
10.	T1.10B	3,8333	,6989	30,0
11.	T1.11B	3,8000	,7611	30,0
12.	T1.12B	3,8333	,6989	30,0
13.	REL2.1B	4,2667	,8277	30,0
14.	RES3.1B	3,7333	,8277	30,0
15.	RES3.2B	4,0000	,8710	30,0
16.	RES3.3B	4,0333	,8087	30,0
17.	A4.1B	3,9000	,6618	30,0
18.	A4.2B	4,0667	,7397	30,0
19.	A4.3B	4,4667	,7761	30,0
20.	E5.1B	3,9667	,9643	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	81,0333	71,2747	8,4424	Variables
				20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.1B	76,6333	64,9989	,4022	,8634
T1.2B	76,6667	64,7816	,3980	,8637
T1.3B	77,5000	65,5690	,3794	,8641
T1.4B	76,7333	66,3402	,3883	,8635
T1.5B	76,7333	64,2713	,5359	,8584
T1.6B	76,7333	65,9954	,4195	,8625
T1.7B	76,8000	65,2690	,4043	,8632
T1.8B	77,0000	65,5172	,3898	,8637
T1.9B	77,3667	64,7920	,4521	,8614
T1.10B	77,2000	65,6828	,4505	,8615
T1.11B	77,2333	64,1851	,5338	,8585
T1.12B	77,2000	66,5103	,3751	,8639
REL2.1B	76,7667	65,2195	,4017	,8633
RES3.1B	77,3000	62,7690	,5963	,8558
RES3.2B	77,0333	62,4471	,5862	,8560
RES3.3B	77,0000	62,6207	,6250	,8548
A4.1B	77,1333	66,1885	,4317	,8622
A4.2B	76,9667	64,3782	,5349	,8585
A4.3B	76,5667	65,9782	,3723	,8642
E5.1B	77,0667	61,9954	,5498	,8575

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 20

Alpha = ,8671

LAMPIRAN D 1.2

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KINERJA UNTUK KUESIONER AWAL

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T1.1C	Kemudahan parkir
2.	T1.2C	Luas lahan parkir
3.	T1.3C	Alunan musik saat berbelanja
4.	T1.4C	Lampu untuk menerangi ruangan
5.	T1.5C	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanja
6.	T1.6C	Kerapian rak-rak untuk produk
7.	T1.7C	Jarak antar rak satu dengan rak yang lai
8.	T1.8C	Keramahan Kasir
9.	T1.9C	Display/tampilan untuk produk buah dan s
10.	T1.10C	Display/tampilan untuk daging
11.	T1.11C	Display/tampilan untuk rak produk (snack
12.	T1.12C	Display/tampilan untuk dairy product (su
13.	REL2.1C	Kecepatan kasir saat menangani transaksi
14.	RES3.1C	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh
15.	RES3.2C	Kesigapan karyawan ketika melihat konsum
16.	RES3.3C	Keseriusan pihak supermarket dalam menan
17.	A4.1C	Pengetahuan karyawan terhadap macam prod
18.	A4.2C	Kesopanan dan keramahan karyawan terhada
19.	A4.3C	Sistem pengontrolan batas expired pada p
20.	E5.1C	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebut

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.1C	2,4667	,9371	30,0
2.	T1.2C	2,3000	,5960	30,0
3.	T1.3C	3,2000	,6644	30,0
4.	T1.4C	3,6000	,7240	30,0
5.	T1.5C	3,3667	,9279	30,0
6.	T1.6C	3,5667	,8172	30,0
7.	T1.7C	3,2667	,9803	30,0
8.	T1.8C	3,3333	,6609	30,0
9.	T1.9C	3,6333	,6149	30,0
10.	T1.10C	3,2667	,4498	30,0
11.	T1.11C	3,0333	,8087	30,0
12.	T1.12C	2,5667	,6789	30,0
13.	REL2.1C	3,1000	,8030	30,0
14.	RES3.1C	3,1667	,5921	30,0
15.	RES3.2C	3,1000	,7589	30,0
16.	RES3.3C	3,1667	,7466	30,0
17.	A4.1C	3,5333	,8604	30,0
18.	A4.2C	3,5000	,5085	30,0
19.	A4.3C	3,9000	,7589	30,0
20.	E5.1C	3,8667	,9371	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	64,9333	66,2713	8,1407	20

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.1C	62,4667	55,7747	,6872	,8564
T1.2C	62,6333	62,3092	,3834	,8684
T1.3C	61,7333	61,6506	,4006	,8679
T1.4C	61,3333	60,9885	,4208	,8673
T1.5C	61,5667	56,1161	,6686	,8573
T1.6C	61,3667	59,7575	,4627	,8659
T1.7C	61,6667	55,7471	,6533	,8579
T1.8C	61,6000	61,2828	,4399	,8667
T1.9C	61,3000	60,8379	,5270	,8643
T1.10C	61,6667	63,0575	,4216	,8681
T1.11C	61,9000	60,9897	,3664	,8695
T1.12C	62,3667	60,9989	,4537	,8662
REL2.1C	61,8333	58,6954	,5633	,8621
RES3.1C	61,7667	59,9092	,6559	,8608
RES3.2C	61,8333	60,0057	,4839	,8651
RES3.3C	61,7667	61,2885	,3785	,8688
A4.1C	61,4000	60,5931	,3687	,8698
A4.2C	61,4333	63,0126	,3716	,8689
A4.3C	61,0333	61,3437	,3661	,8693
E5.1C	61,0667	59,9264	,3768	,8702

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 20

Alpha = ,8715

LAMPIRAN D 1.3

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KEPUASAN UNTUK KUESIONER AWAL

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)		
1.	KPS1.1	Harga produk yang anda bayar/beli
2.	KPS1.2	Harga yang konsisten untuk tiap waktunya
3.	KPS1.3	Kualitas produknya yang dijual (tidak ad
4.	KPS1.4	Kesegaran untuk produk sayur,daging dan
5.	KPS1.5	Keragaman pilihan suatu jenis produk
6.	KPS2.1	Cara karyawan dan kasir dalam melayani k
7.	KPS2.2	Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan-
8.	KPS2.3	Bonnet swalayan memberikan penggantian p
9.	KPS2.4	Kemampuan Bonnet swalayan untuk membantu
10.	KPS3.1	Penyampaian informasi kepada pelanggan b
11.	KPS3.2	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam m
12.	KPS3.3	Reputasi Bonnet swalayan di benak anda
13.	KPS3.4	Kemampuan Bonnet swalayan dalam memberik

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KPS1.1	3,2667	,6915	30,0
2.	KPS1.2	3,4333	,5683	30,0
3.	KPS1.3	4,0667	,8277	30,0
4.	KPS1.4	4,2333	,6789	30,0
5.	KPS1.5	4,3667	,8503	30,0
6.	KPS2.1	3,2667	,6915	30,0
7.	KPS2.2	3,2333	,6789	30,0
8.	KPS2.3	3,3333	,7112	30,0
9.	KPS2.4	3,4000	,4983	30,0
10.	KPS3.1	3,4000	,9322	30,0
11.	KPS3.2	3,2667	,7397	30,0
12.	KPS3.3	3,8333	,6989	30,0
13.	KPS3.4	3,6667	,6609	30,0

Statistics for SCALE					N of Variables
	Mean	Variance	Std Dev		13
	46,7667	27,2885	5,2238		

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KPS1.1	43,5000	24,1207	,3960	,8093
KPS1.2	43,3333	24,5057	,4372	,8068
KPS1.3	42,7000	22,9069	,4666	,8042
KPS1.4	42,5333	23,8437	,4500	,8052
KPS1.5	42,4000	23,1448	,4181	,8090
KPS2.1	43,5000	23,4310	,5048	,8010
KPS2.2	43,5333	23,5678	,4945	,8019
KPS2.3	43,4333	24,1851	,3714	,8113
KPS2.4	43,3667	24,8609	,4386	,8076
KPS3.1	43,3667	21,4126	,5804	,7936
KPS3.2	43,5000	23,0172	,5247	,7991
KPS3.3	42,9333	24,1333	,3883	,8099
KPS3.4	43,1000	23,7483	,4818	,8030

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 13

Alpha = ,8172

LAMPIRAN D 1.4

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT LOYALITAS UNTUK KUESIONER AWAL

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	L1	Reputasi Bonnet swalayan di benak anda
2.	L2	Saya akan tetap berbelanja di Bonnet swa
3.	L3	Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan

		Mean	Std Dev	Cases
1.	L1	3,2000	,9965	30,0
2.	L2	3,2667	1,1427	30,0
3.	L3	3,6333	,8503	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	10,1000	6,7828	2,6044	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
L1	6,9000	3,2655	,7008	,7575
L2	6,8333	2,8333	,6872	,7886
L3	6,4667	3,7057	,7191	,7593

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 3

Alpha = ,8317

LAMPIRAN D 2.1

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	T1.1B	Kemudahan parkir
2.	T1.2B	Alunan musik saat berbelanja
3.	T1.3B	Lampu untuk menerangi ruangan
4.	T1.4B	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanj
5.	T1.5B	Kerapian rak-rak untuk produk
6.	T1.6B	Jarak antar rak satu dengan rak yang lai
7.	T1.7B	Display/tampilan untuk produk buah dan s
8.	T1.8B	Display/tampilan untuk daging
9.	T1.9B	Display/tampilan untuk rak produk (snack
10.	T1.10B	Display/tampilan untuk dairy product (su
11.	REL2.1B	Kecepatan kasir saat menangani transaksi
12.	RES3.1B	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh
13.	RES3.2B	Kesigapan karyawan ketika melihat konsum
14.	RES3.3B	Keseriusan pihak supermarket dalam menan
15.	A4.1B	Pengetahuan karyawan terhadap macam prod
16.	A4.2B	Kesopanan dan keramahan karyawan terhada
17.	A4.3B	Sistem pengontrolan batas expired pada p
18.	E5.1B	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebut

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.1B	4,2000	,8082	200,0
2.	T1.2B	3,6350	,9032	200,0
3.	T1.3B	4,0900	,8459	200,0
4.	T1.4B	4,2750	,8503	200,0
5.	T1.5B	4,0200	,9076	200,0
6.	T1.6B	4,0100	,8853	200,0
7.	T1.7B	3,9550	,7849	200,0
8.	T1.8B	4,1600	,7729	200,0
9.	T1.9B	3,6400	,8269	200,0
10.	T1.10B	4,1400	,7438	200,0
11.	REL2.1B	4,3500	,8004	200,0
12.	RES3.1B	4,0100	,8506	200,0
13.	RES3.2B	4,1100	,8007	200,0
14.	RES3.3B	4,0050	,8595	200,0
15.	A4.1B	3,8700	,7977	200,0
16.	A4.2B	4,0250	,8233	200,0
17.	A4.3B	4,3300	,8151	200,0
18.	E5.1B	4,1900	,9209	200,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	73,0150	73,4118	8,5681	Variables 18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.1B	68,8150	68,4028	,3258	,8779
T1.2B	69,3800	67,4026	,3502	,8777
T1.3B	68,9250	65,4567	,5290	,8706
T1.4B	68,7400	64,4044	,6070	,8676
T1.5B	68,9950	62,5678	,6979	,8636
T1.6B	69,0050	66,3869	,4326	,8744
T1.7B	69,0600	66,8004	,4673	,8729
T1.8B	68,8550	66,2251	,5238	,8710
T1.9B	69,3750	66,0345	,4980	,8718
T1.10B	68,8750	67,9592	,3995	,8752
REL2.1B	68,6650	66,3043	,4961	,8719
RES3.1B	69,0050	64,8794	,5699	,8690
RES3.2B	68,9050	66,3678	,4908	,8721
RES3.3B	69,0100	65,0049	,5533	,8697
A4.1B	69,1450	66,1949	,5070	,8715
A4.2B	68,9900	65,9697	,5058	,8715
A4.3B	68,6850	65,4932	,5498	,8699
E5.1B	68,8250	65,2707	,4901	,8722

Reliability Coefficients

N of Cases = 200,0

N of Items = 18

Alpha = ,8780

LAMPIRAN D 2.2

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KINERJA UNTUK KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)		
1.	T1.1C	Kemudahan parkir
2.	T1.2C	Alunan musik saat berbelanja
3.	T1.3C	Lampu untuk menerangi ruangan
4.	T1.4C	Kebersihan dan kenyamanan area perbelanj
5.	T1.5C	Kerapian rak-rak untuk produk
6.	T1.6C	Jarak antar rak satu dengan rak yang lai
7.	T1.7C	Display/tampilan untuk produk buah dan s
8.	T1.8C	Display/tampilan untuk daging
9.	T1.9C	Display/tampilan untuk rak produk (snack
10.	T1.10C	Display/tampilan untuk dairy product (su
11.	REL2.1C	Kecepatan kasir saat menangani transaksi
12.	RES3.1C	Kesigapan karyawan ketika dipanggil oleh
13.	RES3.2C	Kesigapan karyawan ketika melihat konsum
14.	RES3.3C	Keseriusan pihak supermarket dalam menan
15.	A4.1C	Pengetahuan karyawan terhadap macam prod
16.	A4.2C	Kesopanan dan keramahan karyawan terhada
17.	A4.3C	Sistem pengontrolan batas expired pada p
18.	E5.1C	Pemahaman Bonnet swalayan terhadap kebut

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1.1C	2,6000	,9874	200,0
2.	T1.2C	3,1450	,9045	200,0
3.	T1.3C	3,7650	,7764	200,0
4.	T1.4C	3,4350	,9646	200,0
5.	T1.5C	3,5100	,8681	200,0
6.	T1.6C	3,3600	,9926	200,0
7.	T1.7C	3,2650	,7123	200,0
8.	T1.8C	3,3400	,6375	200,0
9.	T1.9C	3,0500	,8252	200,0
10.	T1.10C	2,7950	,8101	200,0
11.	REL2.1C	3,3400	,9534	200,0
12.	RES3.1C	3,4100	,7778	200,0
13.	RES3.2C	3,3950	,8381	200,0
14.	RES3.3C	3,4300	,7926	200,0
15.	A4.1C	3,6800	,8492	200,0
16.	A4.2C	3,5450	,8007	200,0
17.	A4.3C	4,0900	,8399	200,0
18.	E5.1C	3,6300	,8039	200,0

Statistics for SCALE	N of			
	Mean	Variance	Std Dev	Variables
	60,7850	78,2400	8,8453	18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1.1C	58,1850	70,9857	,3774	,8844
T1.2C	57,6400	70,4125	,4618	,8806
T1.3C	57,0200	70,3514	,5594	,8772
T1.4C	57,3500	66,7814	,6678	,8725
T1.5C	57,2750	68,8134	,6022	,8753
T1.6C	57,4250	67,5119	,5973	,8754
T1.7C	57,5200	73,7885	,3223	,8844
T1.8C	57,4450	74,3789	,3142	,8844
T1.9C	57,7350	72,7284	,3432	,8844
T1.10C	57,9900	72,9044	,3382	,8844
REL2.1C	57,4450	66,9819	,6632	,8727
RES3.1C	57,3750	68,7984	,6849	,8730
RES3.2C	57,3900	68,0180	,6886	,8724
RES3.3C	57,3550	70,0492	,5700	,8767
A4.1C	57,1050	70,4764	,4939	,8793
A4.2C	57,2400	69,0677	,6410	,8743
A4.3C	56,6950	72,6151	,3437	,8844
E5.1C	57,1550	70,0512	,5605	,8770

Reliability Coefficients

N of Cases = 200,0

N of Items = 18

Alpha = ,8846

LAMPIRAN D 2.3

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT KEPUASAN UNTUK KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	KPS1.1	Harga produk yang anda bayar/beli
2.	KPS1.2	Harga yang konsisten untuk tiap waktunya
3.	KPS1.3	Kualitas produknya yang dijual (tidak ad
4.	KPS1.4	Kesegaran untuk produk sayur,daging dan
5.	KPS1.5	Keragaman pilihan suatu jenis produk
6.	KPS2.1	Cara karyawan dan kasir dalam melayani k
7.	KPS2.2	Sikap karyawan dalam menanggapi keluhan-
8.	KPS2.3	Bonnet swalayan memberikan penggantian p
9.	KPS2.4	Kemampuan Bonnet swalayan untuk membantu
10.	KPS3.1	Penyampaian informasi kepada pelanggan b
11.	KPS3.2	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam m
12.	KPS3.3	Reputasi Bonnet swalayan di benak anda
13.	KPS3.4	Kemampuan Bonnet swalayan dalam memberik

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KPS1.1	3,4850	,7892	200,0
2.	KPS1.2	3,3600	,7703	200,0
3.	KPS1.3	4,0950	,7804	200,0
4.	KPS1.4	4,1700	,8027	200,0
5.	KPS1.5	4,0400	,8958	200,0
6.	KPS2.1	3,4000	,8020	200,0
7.	KPS2.2	3,3000	,7569	200,0
8.	KPS2.3	3,4400	,7478	200,0
9.	KPS2.4	3,3950	,8261	200,0
10.	KPS3.1	3,3950	,9128	200,0
11.	KPS3.2	3,5650	,9165	200,0
12.	KPS3.3	3,8300	,8454	200,0
13.	KPS3.4	3,5750	,7664	200,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	47,0500	46,2588	6,8014	Variables 13

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KPS1.1	43,5650	40,2772	,5349	,8720
KPS1.2	43,6900	40,2652	,5524	,8711
KPS1.3	42,9550	40,2442	,5459	,8715
KPS1.4	42,8800	40,1162	,5407	,8717
KPS1.5	43,0100	40,7235	,4140	,8792
KPS2.1	43,6500	39,5955	,5964	,8688
KPS2.2	43,7500	39,6960	,6280	,8674
KPS2.3	43,6100	41,3748	,4496	,8761
KPS2.4	43,6550	39,5236	,5828	,8695
KPS3.1	43,6550	38,2774	,6329	,8666
KPS3.2	43,4850	37,8490	,6713	,8642
KPS3.3	43,2200	39,7303	,5455	,8715
KPS3.4	43,4750	39,8788	,5985	,8689

Reliability Coefficients

N of Cases = 200,0

N of Items = 13

Alpha = ,8795

LAMPIRAN D 2.4

VALIDITAS DAN RELIABILITY TINGKAT LOYALITAS UNTUK KUESIONER
AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	I1	Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas
2.	I2	Saya akan tetap berbelanja di Bonnet swa
3.	I3	Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan

		Mean	Std Dev	Cases
1.	I1	3,1650	,9964	200,0
2.	I2	2,9700	1,0021	200,0
3.	I3	3,5400	,9179	200,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	9,6750	6,1803	2,4860	Variables 3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I1	6,5100	2,8039	,7143	,6827
I2	6,7050	2,8623	,6824	,7176
I3	6,1350	3,3535	,5902	,8091

Reliability Coefficients

N of Cases =	200,0	N of Items =	3
Alpha =	,8108		

LAMPIRAN E

DATA IDENTITAS RESPONDEN

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	72	36,0	36,0	36,0
	WANITA	128	64,0	64,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 17 thn	15	7,5	7,5	7,5
	17 - 22 thn	49	24,5	24,5	32,0
	23 - 30 thn	67	33,5	33,5	65,5
	>= 31 thn	69	34,5	34,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Wilayah rumah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kec. Gubeng	39	19,5	19,5	19,5
	Kec. Karang menjangan	22	11,0	11,0	30,5
	Kec. dharmahusada	43	21,5	21,5	52,0
	Kec. Manyar	26	13,0	13,0	65,0
	Kec. Tambaksari	19	9,5	9,5	74,5
	Lainnya	51	25,5	25,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	13	6,5	6,5	6,5
	SLTA	75	37,5	37,5	44,0
	Sarjana	93	46,5	46,5	90,5
	Diploma	10	5,0	5,0	95,5
	Lainnya	9	4,5	4,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	wiraswasta	42	21,0	21,0	21,0
	Pegawai Negeri	22	11,0	11,0	32,0
	Pegawai swasta	84	42,0	42,0	74,0
	Pelajar/mahasiswa	43	21,5	21,5	95,5
	Lainnya	9	4,5	4,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Pengeluaran rumah tangga setiap bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	93	46,5	46,5	46,5
	Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000	62	31,0	31,0	77,5
	Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	38	19,0	19,0	96,5
	Rp. 5.000.000 - >Rp. 10.000.000	7	3,5	3,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Pengeluaran setiap belanja di Bonnet swalayan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 100.000	68	34,0	34,0	34,0
	Rp. 100.000 - Rp. 250.000	84	42,0	42,0	76,0
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	39	19,5	19,5	95,5
	Rp. 500.000 - > Rp. 1.000.000	9	4,5	4,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Frekuensi belanja di Bonnet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali dalam sebulan	57	28,5	28,5	28,5
	2 kali dalam sebulan	53	26,5	26,5	55,0
	3 kali dalam sebulan	28	14,0	14,0	69,0
	> 3 kali dalam sebulan	39	19,5	19,5	88,5
	Lainnya	23	11,5	11,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Dengan siapa biasa belanja di Bonnet swalayan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga	91	45,5	45,5	45,5
	teman	69	34,5	34,5	80,0
	Rekan kerja	25	12,5	12,5	92,5
	Lainnya	15	7,5	7,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Swalayan selain Bonnet (1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cassa	50	25,0	100,0	100,0
Missing	System	150	75,0		
Total		200	100,0		

Swalayan selain Bonnet (2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bilka	56	28,0	100,0	100,0
Missing	System	144	72,0		
Total		200	100,0		

Swalayan selain Bonnet (3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hero	41	20,5	100,0	100,0
Missing	System	159	79,5		
Total		200	100,0		

Swalayan selain Bonnet (4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	108	54,0	100,0	100,0
Missing	System	92	46,0		
Total		200	100,0		

Swalayan sering dikunjungi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cassa	6	3,0	3,0	3,0
	Bilka	20	10,0	10,0	13,0
	Bonnet	108	54,0	54,0	67,0
	Lainnya	66	33,0	33,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Alasan memilih tempat belanja (1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lokasinya strategis	119	59,5	100,0	100,0
Missing	System	81	40,5		
Total		200	100,0		

Alasan memilih tempat belanja (2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kemudahan tempat parkir dan lahannya luas	54	27,0	100,0	100,0
Missing	System	146	73,0		
Total		200	100,0		

Alasan memilih tempat belanja (3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelengkapan dan kualitas produk terjamin	107	53,5	100,0	100,0
Missing	System	93	46,5		
Total		200	100,0		

Alasan memilih tempat belanja (4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kualitas layanannya sangat memuaskan	31	15,5	100,0	100,0
Missing	System	169	84,5		
Total		200	100,0		

Alasan memilih tempat belanja (5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Harga yang murah	92	46,0	100,0	100,0
Missing	System	108	54,0		
Total		200	100,0		

Alasan memilih tempat belanja (6)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	23	11,5	100,0	100,0
Missing	System	177	88,5		
Total		200	100,0		

LAMPIRAN F

Uji t Berpasangan

Paired T-Test and CI: T1.1B; T1.1C

Paired T for T1.1B - T1.1C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.1B	200	4,2000	0,8082	0,0572
T1.1C	200	2,6000	0,9874	0,0698
Difference	200	1,6000	1,3746	0,0972

95% CI for mean difference: (1,4083; 1,7917)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 16,46 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.2B; T1.2C

Paired T for T1.2B - T1.2C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.2B	200	3,6350	0,9032	0,0639
T1.2C	200	3,1450	0,9045	0,0640
Difference	200	0,4900	1,1474	0,0811

95% CI for mean difference: (0,3300; 0,6500)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 6,04 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.3B; T1.3C

Paired T for T1.3B - T1.3C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.3B	200	4,0900	0,8459	0,0598
T1.3C	200	3,7650	0,7764	0,0549
Difference	200	0,3250	1,0748	0,0760

95% CI for mean difference: (0,1751; 0,4749)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 4,28 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.4B; T1.4C

Paired T for T1.4B - T1.4C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.4B	200	4,2750	0,8503	0,0601
T1.4C	200	3,4350	0,9646	0,0682
Difference	200	0,8400	1,1228	0,0794

95% CI for mean difference: (0,6834; 0,9966)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 10,58 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.5B; T1.5C

Paired T for T1.5B - T1.5C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.5B	200	4,0200	0,9076	0,0642
T1.5C	200	3,5100	0,8681	0,0614
Difference	200	0,5100	1,1904	0,0842

95% CI for mean difference: (0,3440; 0,6760)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 6,06 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.6B; T1.6C

Paired T for T1.6B - T1.6C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.6B	200	4,0100	0,8853	0,0626
T1.6C	200	3,3600	0,9926	0,0702
Difference	200	0,6500	1,3403	0,0948

95% CI for mean difference: (0,4631; 0,8369)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 6,86 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.7B; T1.7C

Paired T for T1.7B - T1.7C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.7B	200	3,9550	0,7849	0,0555
T1.7C	200	3,2650	0,7123	0,0504
Difference	200	0,6900	1,0292	0,0728

95% CI for mean difference: (0,5465; 0,8335)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 9,48 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.8B; T1.8C

Paired T for T1.8B - T1.8C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.8B	200	4,1600	0,7729	0,0547
T1.8C	200	3,3400	0,6375	0,0451
Difference	200	0,8200	0,9445	0,0668

95% CI for mean difference: (0,6883; 0,9517)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 12,28 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.9B; T1.9C

Paired T for T1.9B - T1.9C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.9B	200	3,6400	0,8269	0,0585
T1.9C	200	3,0500	0,8252	0,0583
Difference	200	0,5900	1,1613	0,0821

95% CI for mean difference: (0,4281; 0,7519)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 7,18 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: T1.10B; T1.10C

Paired T for T1.10B - T1.10C

	N	Mean	StDev	SE Mean
T1.10B	200	4,1400	0,7438	0,0526
T1.10C	200	2,7950	0,8101	0,0573
Difference	200	1,3450	1,1235	0,0794

95% CI for mean difference: (1,1883; 1,5017)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 16,93 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: Rel 2.1B; Rel 2.1C

Paired T for Rel 2.1B - Rel 2.1C

	N	Mean	StDev	SE Mean
Rel 2.1B	200	4,3500	0,8004	0,0566
Rel 2.1C	200	3,3400	0,9534	0,0674
Difference	200	1,0100	1,3147	0,0930

95% CI for mean difference: (0,8267; 1,1933)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 10,86 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: Res 3.1B; Res 3.1C

Paired T for Res 3.1B - Res 3.1C

	N	Mean	StDev	SE Mean
Res 3.1B	200	4,0100	0,8506	0,0601
Res 3.1C	200	3,4100	0,7778	0,0550
Difference	200	0,6000	1,0797	0,0763

95% CI for mean difference: (0,4494; 0,7506)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 7,86 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: Res 3.2B; Res 3.2C

Paired T for Res 3.2B - Res 3.2C

	N	Mean	StDev	SE Mean
Res 3.2B	200	4,1100	0,8007	0,0566
Res 3.2C	200	3,3950	0,8381	0,0593
Difference	200	0,7150	1,1403	0,0806

95% CI for mean difference: (0,5560; 0,8740)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 8,87 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: Res 3.3B; Res 3.3C

Paired T for Res 3.3B - Res 3.3C

	N	Mean	StDev	SE Mean
Res 3.3B	200	4,0050	0,8595	0,0608
Res 3.3C	200	3,4300	0,7926	0,0560
Difference	200	0,5750	1,0864	0,0768

95% CI for mean difference: (0,4235; 0,7265)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 7,48 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: A 4.1B; A 4.1C

Paired T for A 4.1B - A 4.1C

	N	Mean	StDev	SE Mean
A 4.1B	200	3,8700	0,7977	0,0564
A 4.1C	200	3,6800	0,8492	0,0601
Difference	200	0,1900	1,0862	0,0768

95% CI for mean difference: (0,0385; 0,3415)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 2,47 P-Value = 0,014

Paired T-Test and CI: A 4.2B; A 4.2C

Paired T for A 4.2B - A 4.2C

	N	Mean	StDev	SE Mean
A 4.2B	200	4,0250	0,8233	0,0582
A 4.2C	200	3,5450	0,8007	0,0566
Difference	200	0,4800	1,0271	0,0726

95% CI for mean difference: (0,3368; 0,6232)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 6,61 P-Value = 0,000

Paired T-Test and CI: A 4.3B; A 4.3C

Paired T for A 4.3B - A 4.3C

	N	Mean	StDev	SE Mean
A 4.3B	200	4,3300	0,8151	0,0576
A 4.3C	200	4,0900	0,8399	0,0594
Difference	200	0,2400	1,1485	0,0812

95% CI for mean difference: (0,0799; 0,4001)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 2,96 P-Value = 0,004

Paired T-Test and CI: E 5.1B; E 5.1C

Paired T for E 5.1B - E 5.1C

	N	Mean	StDev	SE Mean
E 5.1B	200	4,1900	0,9209	0,0651
E 5.1C	200	3,6300	0,8039	0,0568
Difference	200	0,5600	1,0873	0,0769

95% CI for mean difference: (0,4084; 0,7116)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 7,28 P-Value = 0,000

LAMPIRAN G

Uji Korelasi

Correlations: LOYALITAS; KPS1; KPS2; KPS3

	LOYALITAS	KPS1	KPS2
KPS1	0,323 0,000		
KPS2	0,262 0,000	0,528 0,000	
KPS3	0,411 0,000	0,640 0,000	0,688 0,000

Cell Contents: Pearson correlation
P-Value

Correlations: Loyalitas; KPS_{1.1}; KPS_{1.2}; KPS_{1.3}; KPS_{1.4}; KPS_{1.5}

	Loyalitas	KPS _{1.1}	KPS _{1.2}	KPS _{1.3}	KPS _{1.4}
KPS _{1.1}	0,303 0,000				
KPS _{1.2}	0,350 0,000	0,571 0,000			
KPS _{1.3}	0,135 0,056	0,439 0,000	0,386 0,000		
KPS _{1.4}	0,162 0,022	0,321 0,000	0,274 0,000	0,624 0,000	
KPS _{1.5}	0,195 0,006	0,186 0,008	0,176 0,013	0,239 0,001	0,515 0,000

Cell Contents: Pearson correlation
P-Value

Correlations: Loyalitas; KPS_{2.1}; KPS_{2.2}; KPS_{2.3}; KPS_{2.4}

	Loyalitas	KPS _{2.1}	KPS _{2.2}	KPS _{2.3}
KPS _{2.1}	0,247 0,000			
KPS _{2.2}	0,207 0,003	0,613 0,000		
KPS _{2.3}	0,148 0,037	0,333 0,000	0,378 0,000	
KPS _{2.4}	0,195 0,006	0,458 0,000	0,469 0,000	0,401 0,000

Cell Contents: Pearson correlation
P-Value

Correlations: Loyalitas; KPS_{3.1}; KPS_{3.2}; KPS_{3.3}; KPS_{3.4}

	Loyalitas	KPS _{3.1}	KPS _{3.2}	KPS _{3.3}
KPS _{3.1}	0,241 0,001			
KPS _{3.2}	0,277 0,000	0,669 0,000		
KPS _{3.3}	0,404 0,000	0,354 0,000	0,358 0,000	
KPS _{3.4}	0,354 0,000	0,428 0,000	0,379 0,000	0,508 0,000

Cell Contents: Pearson correlation
P-Value

LAMPIRAN H

Analisis Regresi

Regression Analysis: LOYALITAS versus KPS1; KPS2; KPS3

The regression equation is

$$\text{LOYALITAS} = 1,17 + 0,162 \text{ KPS1} - 0,081 \text{ KPS2} + 0,477 \text{ KPS3}$$

Predictor	Coef	SE Coef	T	P
Constant	1,1651	0,3893	2,99	0,003
KPS1	0,1617	0,1244	1,30	0,195
KPS2	-0,0806	0,1253	-0,64	0,521
KPS3	0,4771	0,1252	3,81	0,000

S = 0,7576

R-Sq = 17,7%

R-Sq(adj) = 16,5%

PRESS = 117,768

R-Sq(pred) = 13,85%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	3	24,2089	8,0696	14,06	0,000
Residual Error	196	112,4873	0,5739		
Total	199	136,6962			

Source	DF	Seq SS
X1	1	14,3011
X2	1	1,5774
X3	1	8,3303

Unusual Observations

Obs	X1	LOYALITA	Fit	SE Fit	Residual	St Resid
6	3,00	5,0000	2,7002	0,1128	2,2998	3,07R
39	3,40	4,6700	3,0034	0,0688	1,6666	2,21R
44	4,00	4,3300	3,0029	0,2169	1,3271	1,83 X
55	4,60	2,0000	3,5552	0,1095	-1,5552	-2,07R
59	2,80	5,0000	3,0660	0,1423	1,9340	2,60R
77	2,80	4,3300	2,7082	0,1114	1,6218	2,16R
122	1,80	2,0000	1,9719	0,2402	0,0281	0,04 X
123	2,80	4,3300	2,5099	0,1306	1,8201	2,44R
125	4,80	2,3300	3,8245	0,1376	-1,4945	-2,01R
149	4,20	2,0000	3,5107	0,1056	-1,5107	-2,01R

R denotes an observation with a large standardized residual

X denotes an observation whose X value gives it large influence.

LAMPIRAN 11

MANOVA TINGKAT KEPUASAN DENGAN PENGELUARAN SETIAP BELANJA

Between-Subjects Factors

		Value Label	N
Pengeluaran setiap belanja	1	< Rp. 100.000	68
	2	Rp. 100.000 - Rp. 250.000	84
	3	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	39
	4	Rp. 500.000 - > Rp. 1.000.000	9

Descriptive Statistics

Pengeluaran		Mean	Std. Deviation	N
Attributes related to product	< Rp. 100.000	3,72	,619	68
	Rp. 100.000 - Rp. 250.000	3,80	,576	84
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	4,08	,623	39
	Rp. 500.000 - > Rp. 1.000.000	4,11	,601	9
	Total	3,84	,613	200
Attributes related to service	< Rp. 100.000	3,37	,644	68
	Rp. 100.000 - Rp. 250.000	3,39	,581	84
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	3,62	,673	39
	Rp. 500.000 - > Rp. 1.000.000	3,67	,707	9
	Total	3,44	,631	200
Attributes related to purchase	< Rp. 100.000	3,65	,748	68
	Rp. 100.000 - Rp. 250.000	3,65	,685	84
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	3,87	,695	39
	Rp. 500.000 - > Rp. 1.000.000	3,89	,782	9
	Total	3,70	,715	200

Multivariate Tests^c

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,964	1714,346 ^a	3,000	194,000	,000
	Wilks' Lambda	,036	1714,346 ^a	3,000	194,000	,000
	Hotelling's Trace	26,511	1714,346 ^a	3,000	194,000	,000
	Roy's Largest Root	26,511	1714,346 ^a	3,000	194,000	,000
Peng. setiap belanja	Pillai's Trace	,059	1,315	9,000	588,000	,226
	Wilks' Lambda	,941	1,330	9,000	472,296	,218
	Hotelling's Trace	,063	1,343	9,000	578,000	,211
	Roy's Largest Root	,062	4,020 ^b	3,000	196,000	,008

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+Pengeluaran setiap belanja

Univariate Tests

Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Atribut yang berkaitan dengan produk	Contrast	3,971	3	1,324	3,659	,013
	Error	70,909	196	,362		
Atribut yang berkaitan dengan pelayanan	Contrast	2,205	3	,735	1,869	,136
	Error	77,075	196	,393		
Atribut yang berkaitan dengan pembelian	Contrast	1,830	3	,610	1,198	,312
	Error	99,765	196	,509		

The F tests the effect of Pengeluaran setiap belanja. This test is based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

LAMPIRAN I 2

MANOVA TINGKAT LOYALITAS DENGAN FREKUENSI BELANJA

Between-Subjects Factors

	Value Label	N
Frekuensi belanja di Bonnet 1	1 kali dalam sebulan	57
2	2 kali dalam sebulan	53
3	3 kali dalam sebulan	28
4	> 3 kali dalam sebulan	39
5	Lainnya	23

Descriptive Statistics

	Frekuensi belanja di	Mean	Std. Deviation	N
Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas utama ketika saya hendak berbelanja	1 kali dalam sebulan	2,91	,851	57
	2 kali dalam sebulan	3,43	1,029	53
	3 kali dalam sebulan	3,36	,911	28
	> 3 kali dalam sebulan	3,36	1,112	39
	Lainnya	2,61	,839	23
	Total	3,17	,996	200
Saya akan tetap belanja di Bonnet swalayan meskipun banyak tempat perbelanjaan yang lain	1 kali dalam sebulan	2,70	,944	57
	2 kali dalam sebulan	3,25	,897	53
	3 kali dalam sebulan	3,21	1,134	28
	> 3 kali dalam sebulan	3,10	,995	39
	Lainnya	2,48	,947	23
	Total	2,97	1,002	200
Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman / relasi	1 kali dalam sebulan	3,33	,873	57
	2 kali dalam sebulan	3,79	,793	53
	3 kali dalam sebulan	3,50	,839	28
	> 3 kali dalam sebulan	3,77	1,012	39
	Lainnya	3,13	1,014	23
	Total	3,54	,918	200

Multivariate Tests^c

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,941	1034,660 ^a	3,000	193,000	,000
	Wilks' Lambda	,059	1034,660 ^a	3,000	193,000	,000
	Hotelling's Trace	16,083	1034,660 ^a	3,000	193,000	,000
	Roy's Largest Root	16,083	1034,660 ^a	3,000	193,000	,000
Frek. belanja	Pillai's Trace	,122	2,067	12,000	585,000	,017
	Wilks' Lambda	,880	2,113	12,000	510,922	,015
	Hotelling's Trace	,135	2,151	12,000	575,000	,013
	Roy's Largest Root	,118	5,735 ^b	4,000	195,000	,000

a. Exact statistic

b. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

c. Design: Intercept+Frekuensi Belanja

Univariate Tests

Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Bonnet swalayan selalu menjadi prioritas utama ketika saya hendak berbelanja	Contrast	17,094	4	4,273	4,618	,001
	Error	180,461	195	,925		
Saya akan tetap belanja di Bonnet swalayan meskipun banyak tempat perbelanjaan yang lain	Contrast	16,036	4	4,009	4,254	,003
	Error	183,784	195	,942		
Saya akan mereferensikan Bonnet swalayan kepada keluarga, teman / relasi	Contrast	11,765	4	2,941	3,678	,007
	Error	155,915	195	,800		

The F tests the effect of Frekuensi belanja di Bonnet. This test is based on the linearly independent pairwise comparisons among the estimated marginal means.

