

Lampiran 1. Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

Responden Yang terhormat,

Saya mahasiswi jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Customer Satisfaction*, Dan *Brand Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Private Label Carrefour* Di Surabaya”. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu dalam membantu penelitian ini dengan mengisi pertanyaan kuisisioner dibawah ini dengan jujur serta sesuai dengan keinginan jawaban anda.

Data informasi Bapak/Ibu/Saudara berikan semata-mata digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas waktu yang Anda luangkan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

(Devi Cicilia T)

Berilah tanda silang (X) pada setiap pertanyaan yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin anda:

- a. Laki-Laki
- b. Perempuan

2. Berapakah usia Anda:

- a. 18-23 tahun
- b. 24-29 tahun
- c. 30-35 tahun
- d. > 35 tahun

3. Saya pernah membeli produk bermerek “*Carrefour*” pada saat berbelanja di Hypermarket *Carrefour* Surabaya ?

- a. Ya
- b. Tidak, mengapa?

Jika jawaban Anda “tidak”, mohon untuk tidak melanjutkan pengisian pertanyaan kuesioner di bawah ini dan terima kasih atas perhatian Anda.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut anda untuk mengisi pertanyaan kuisisioner di bawah ini, dimana:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Customer Satisfaction (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas terhadap produk bermerek ” <i>Carrefour</i> ” yang saya beli di Hypermarket <i>Carrefour</i> Surabaya					
2.	Produk bermerek “ <i>Carrefour</i> ” serta pelayanan yang diberikan Hypermarket <i>Carrefour</i> di Surabaya sesuai dengan					

	harapan saya					
3	Pengalaman saya selama ini ketika berbelanja produk bermerek “ <i>Carrefour</i> ” adalah pengalaman yang memuaskan					

Brand Trust (X2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya yakin dengan produk bermerek “Carrefour” yang di berikan Hypermarket Carrefour Surabaya					
2	Selain menggunakan produk bermerek “Carrefour” saya juga mencari informasi produk bermerek Carrefour yang saya gunakan					
3	Secara keseluruhan produk bermerek “Carrefour” lebih unggul dibandingkan dengan produk bermerek lain yang sejenis					
4	Menurut saya produk bermerek ”Carrefour” memiliki reputasi baik					
5	Menurut saya perusahaan yang memproduksi produk bermerek “Carrefour” adalah perusahaan yang unggul dibidangnya					

Customer Loyalty (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membeli produk bermerek “Carrefour” untuk kebutuhan sehari-hari					

2.	Saya bersedia merekomendasikan produk bermerek “ <i>Carrefour</i> ” pada orang lain					
3	Saya lebih memilih produk bermerek “ <i>Carrefour</i> ” daripada produk bermerek lain yang sejenis ketika ditanya orang lain					

Lampiran 2. Klasifikasi Responden**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	25	25.0	25.0	25.0
	Perempuan	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-23tahun	15	15.0	15.0	15.0
	24-29tahun	33	33.0	33.0	48.0
	30-35tahun	28	28.0	28.0	76.0
	>35tahun	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Customer Satisfaction (X1)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CS1	3.75	.626	100
CS2	4.16	.735	100
CS3	4.13	.787	100
X1	4.01333	.540065	100

Brand Trust (X2)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BT1	3.54	.744	100
BT2	3.94	.814	100
BT3	4.21	.715	100
BT4	4.03	.745	100
BT5	4.16	.735	100
X2	3.97600	.496680	100

Customer Loyalty (Y)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CL1	4.21	.715	100
CL2	4.23	.723	100
CL3	4.00	.725	100
Y	4.1467	.51101	100

Lampiran 4. Uji Validitas

Customer Satisfaction (X1)

Correlations

		CS1	CS2	CS3	X1
CS1	Pearson Correlation	1	.308**	.292**	.668**
	Sig. (2-tailed)		.002	.003	.000
	N	100	100	100	100
CS2	Pearson Correlation	.308**	1	.435**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100
CS3	Pearson Correlation	.292**	.435**	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.668**	.784**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Brand Trust (X2)**Correlations**

		BT1	BT2	BT3	BT4	BT5	X2
BT1	Pearson Correlation	1	.321**	.088	.317**	.284**	.609**
	Sig. (2-tailed)		.001	.381	.001	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
BT2	Pearson Correlation	.321**	1	.317**	.353**	.455**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
BT3	Pearson Correlation	.088	.317**	1	.178	.397**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.381	.001		.077	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
BT4	Pearson Correlation	.317**	.353**	.178	1	.231*	.630**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.077		.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100
BT5	Pearson Correlation	.284**	.455**	.397**	.231*	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.021		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.609**	.756**	.589**	.630**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Customer Loyalty (Y)

Correlations

		CL1	CL2	CL3	Y
CL1	Pearson Correlation	1	.433**	.058	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.563	.000
	N	100	100	100	100
CL2	Pearson Correlation	.433**	1	.270**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000
	N	100	100	100	100
CL3	Pearson Correlation	.058	.270**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.563	.007		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.698**	.801**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Customer Satisfaction (X1)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.829	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CS1	3.75000	.625631	100
CS2	4.16000	.734709	100
CS3	4.13000	.786952	100
X1	4.01333	.540065	100

Brand Trust (X2)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.810	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BT1	3.54000	.744271	100
BT2	3.94000	.814267	100
BT3	4.21000	.714850	100
BT4	4.03000	.744746	100
BT5	4.16000	.734709	100
X2	3.97600	.496680	100

Customer Loyalty (Y)

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.753	.788	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CL1	4.2100	.71485	100
CL2	4.2300	.72272	100
CL3	4.0000	.72474	100
Y	4.1467	.51101	100

Lampiran 6. Analisis Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.553	.34167

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.528	2	7.264	62.224	.000 ^b
	Residual	11.324	97	.117		
	Total	25.852	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.911	.293	3.106	.002
	X1	.228	.085	.241	.009
	X2	.583	.093	.567	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Data Kuisisioner Penelitian

No.	Identitas Responden		Customer Satisfaction				Brand Trust						Customer Loyalty			
	Jenis kelamin	usia	CS 2	CS 1	CS 3	Mean X1	BT 1	BT 2	BT 3	BT 4	BT 5	Mean X2	CL 1	CL 2	CL 3	Mean Y
1	2	1	4	4	4	4,000	4	4	4	4	4	4,000	4	4	3	3,667
2	2	3	5	4	5	4,667	5	5	5	4	4	4,600	4	4	4	4,000
3	2	4	4	4	5	4,333	3	4	4	4	4	3,800	5	5	3	4,333
4	2	2	3	3	4	3,333	4	3	4	4	3	3,600	4	3	5	4,000
5	2	2	4	5	5	4,667	3	5	4	4	5	4,200	5	5	3	4,333
6	1	4	4	4	5	4,333	3	5	4	3	4	3,800	5	4	4	4,333
7	2	2	4	4	5	4,333	4	4	4	4	4	4,000	5	5	4	4,667
8	2	2	4	3	4	3,667	4	4	4	4	3	3,800	4	4	4	4,000
9	2	3	5	5	5	5,000	3	5	4	5	5	4,400	5	5	3	4,333
10	2	2	3	4	3	3,333	3	3	4	3	4	3,400	4	3	3	3,333
11	2	4	4	4	3	3,667	3	4	4	4	4	3,800	3	4	4	3,667
12	2	3	4	5	4	4,333	3	4	5	4	5	4,200	5	5	4	4,667
13	2	4	4	5	5	4,667	3	5	4	5	5	4,400	5	5	5	5,000
14	1	3	4	4	5	4,333	3	4	5	4	4	4,000	5	5	4	4,667

15	2	1	4	4	3	3,667	3	4	5	5	4	4,200	4	4	3	3,667
16	2	4	4	5	5	4,667	5	5	4	4	5	4,600	5	5	4	4,667
17	2	3	4	4	4	4,000	3	4	4	5	4	4,000	5	4	4	4,333
18	2	1	4	5	5	4,667	4	4	3	3	5	3,800	3	5	5	4,333
19	2	4	4	4	4	4,000	3	3	5	4	4	3,800	3	3	4	3,333
20	2	4	4	4	5	4,333	3	4	3	5	4	3,800	4	5	4	4,333
21	2	4	4	4	4	4,000	4	4	5	4	4	4,200	3	5	4	4,000
22	2	1	4	5	4	4,333	4	4	3	4	5	4,000	4	5	5	4,667
23	2	4	4	4	5	4,333	4	3	5	4	4	4,000	4	4	5	4,333
24	2	3	3	4	4	3,667	4	5	4	5	4	4,400	3	5	4	4,000
25	2	4	4	5	5	4,667	4	4	4	4	5	4,200	4	5	4	4,333
26	2	4	4	4	4	4,000	5	4	4	5	4	4,400	5	5	5	5,000
27	1	3	5	5	5	5,000	5	4	5	5	5	4,800	4	4	5	4,333
28	1	4	3	5	5	4,333	4	5	5	5	5	4,800	5	5	5	5,000
29	1	1	4	4	4	4,000	4	3	5	4	4	4,000	4	4	3	3,667
30	2	4	5	4	4	4,333	3	4	3	3	4	3,400	4	4	4	4,000
31	2	1	4	4	3	3,667	3	4	5	4	4	4,000	5	5	4	4,667
32	2	4	4	4	5	4,333	4	5	5	5	4	4,600	4	5	4	4,333
33	2	4	4	5	5	4,667	3	3	4	4	5	3,800	3	5	5	4,333

34	2	3	4	4	4	4,000	2	4	5	4	4	3,800	4	3	4	3,667
35	2	4	3	3	4	3,333	2	3	5	3	3	3,200	3	4	3	3,333
36	2	4	4	3	4	3,667	3	3	5	3	3	3,400	3	3	3	3,000
37	1	1	4	4	4	4,000	4	4	5	5	4	4,400	4	5	4	4,333
38	2	4	2	3	4	3,000	2	2	5	2	3	2,800	4	4	2	3,333
39	1	3	3	4	4	3,667	3	2	3	4	4	3,200	3	4	4	3,667
40	2	2	4	4	4	4,000	4	3	5	5	4	4,200	4	4	3	3,667
41	1	1	3	5	5	4,333	3	4	5	4	5	4,200	5	5	3	4,333
42	2	2	4	4	4	4,000	4	4	4	5	4	4,200	4	4	4	4,000
43	1	2	3	4	4	3,667	4	4	5	3	4	4,000	5	4	4	4,333
44	2	2	5	5	4	4,667	3	3	4	4	5	3,800	5	5	5	5,000
45	2	2	3	4	5	4,000	3	4	4	4	4	3,800	3	4	4	3,667
46	2	3	4	4	4	4,000	3	5	4	4	4	4,000	4	4	3	3,667
47	2	1	4	4	4	4,000	3	4	4	4	4	3,800	4	4	4	4,000
48	2	3	3	3	5	3,667	3	3	5	4	3	3,600	3	3	4	3,333
49	2	2	4	5	5	4,667	4	3	3	4	5	3,800	5	5	5	5,000
50	1	2	4	4	4	4,000	4	3	4	3	4	3,600	4	4	5	4,333
51	1	1	4	5	5	4,667	4	5	4	4	5	4,400	4	4	5	4,333
52	1	3	4	5	3	4,000	4	4	4	4	5	4,200	5	5	4	4,667

53	1	2	5	4	5	4,667	4	4	5	3	4	4,000	4	4	3	3,667
54	1	1	4	4	5	4,333	4	5	4	5	4	4,400	4	4	4	4,000
55	2	3	4	3	4	3,667	4	4	5	4	3	4,000	4	4	4	4,000
56	2	3	3	3	3	3,000	3	4	5	4	3	3,800	4	4	3	3,667
57	2	3	4	3	3	3,333	3	4	5	4	3	3,800	4	4	4	4,000
58	2	2	4	3	3	3,333	3	3	4	4	3	3,400	4	4	4	4,000
59	2	2	4	4	3	3,667	4	4	5	4	4	4,200	4	4	4	4,000
60	2	2	3	3	3	3,000	3	3	4	4	3	3,400	4	4	3	3,667
61	2	4	4	5	4	4,333	4	5	3	5	5	4,400	4	5	5	4,667
62	1	2	4	5	5	4,667	4	4	5	5	5	4,600	5	5	5	5,000
63	2	1	3	4	3	3,333	4	4	5	4	4	4,200	4	3	3	3,333
64	1	3	4	5	4	4,333	4	4	5	4	5	4,400	5	4	5	4,667
65	2	2	3	5	5	4,333	4	5	4	4	5	4,400	5	5	4	4,667
66	1	1	2	3	3	2,667	3	4	5	3	3	3,600	4	4	4	4,000
67	2	4	3	3	3	3,000	3	4	5	4	3	3,800	4	4	4	4,000
68	1	4	3	3	3	3,000	4	2	3	4	3	3,200	3	3	4	3,333
69	2	2	3	3	4	3,333	2	2	3	3	3	2,600	5	3	4	4,000
70	2	1	3	5	4	4,000	2	4	4	3	5	3,600	3	4	4	3,667
71	2	3	4	5	4	4,333	2	5	3	4	5	3,800	5	4	4	4,333

72	2	3	4	3	3	3,333	3	3	4	5	3	3,600	3	3	3	3,000
73	2	1	4	4	4	4,000	3	4	4	4	4	3,800	5	4	3	4,000
74	2	3	4	3	3	3,333	3	4	3	2	3	3,000	4	4	4	4,000
75	1	4	3	5	2	3,333	4	4	4	4	5	4,200	4	3	3	3,333
76	1	2	3	4	3	3,333	4	3	5	5	4	4,200	4	3	3	3,333
77	1	2	2	3	3	2,667	2	3	4	4	3	3,200	5	3	4	4,000
78	1	4	3	4	3	3,333	2	3	5	4	4	3,600	5	3	4	4,000
79	1	4	3	5	5	4,333	4	5	4	5	5	4,600	5	5	3	4,333
80	2	2	4	4	4	4,000	3	3	4	4	4	3,600	3	3	4	3,333
81	2	3	4	5	5	4,667	4	5	5	5	5	4,800	5	5	5	5,000
82	2	3	4	5	5	4,667	3	4	4	3	5	3,800	5	5	4	4,667
83	1	2	4	5	5	4,667	4	5	3	3	5	4,000	4	4	5	4,333
84	2	3	4	5	5	4,667	3	5	4	5	5	4,400	5	5	5	5,000
85	2	2	4	5	5	4,667	4	4	3	4	5	4,000	5	4	3	4,000
86	2	3	5	4	4	4,333	4	5	3	4	4	4,000	5	5	3	4,333
87	2	3	4	4	5	4,333	5	3	4	5	4	4,200	5	4	4	4,333
88	2	3	4	5	3	4,000	4	5	4	4	5	4,400	5	5	4	4,667
89	2	2	4	4	3	3,667	4	4	3	3	4	3,600	3	4	4	3,667
90	2	3	3	5	5	4,333	5	5	4	5	5	4,800	5	5	5	5,000

91	1	2	4	5	4	4,333	4	3	5	3	5	4,000	5	5	4	4,667
92	2	2	4	5	5	4,667	5	5	4	5	5	4,800	4	5	5	4,667
93	2	3	4	4	3	3,667	4	5	5	5	4	4,600	5	5	4	4,667
94	2	2	4	4	4	4,000	4	4	5	3	4	4,000	4	4	5	4,333
95	2	2	3	5	4	4,000	3	3	3	4	5	3,600	4	5	4	4,333
96	2	2	4	3	5	4,000	4	3	4	3	3	3,400	4	3	4	3,667
97	2	2	4	5	4	4,333	4	4	4	3	5	4,000	4	5	5	4,667
98	2	2	4	5	5	4,667	4	5	3	5	5	4,400	5	5	5	5,000
99	2	2	3	3	4	3,333	4	5	5	5	3	4,400	3	3	5	3,667
100	2	3	3	4	4	3,667	4	4	4	3	4	3,800	4	4	4	4,000