





# LAMPIRAN

Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN**  
**“PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”**

**Studi Kasus : Pengguna *E-Commerce* Shopee Di Jakarta Timur**

**A. Pembuka**

Assalamualaikum Wr, Wb.

Responden yang saya hormati, perkenalkan nama saya Adinda Permata Dewi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran di Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang menyusun skripsi penelitian tentang “PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : Pengguna *E-Commerce* Shopee Di Jakarta Timur)”. Saya berharap kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat besar arti dan pengaruhnya terhadap hasil penelitian ini, maka saya mohon kepada responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden. Demikian permohonan ini saya sampaikan, Semoga responden diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusan. Atas kesediaan dan bantuan para responden dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

## B. Pertanyaan Penyaring

Untuk pertanyaan dibawah ini berilah tanda (x) sesuai dengan pilihan yang disediakan.

1. Apakah Anda tinggal di wilayah Jakarta Timur ?
  - (a) IYA (Lanjutkan)
  - (b) TIDAK (Stop, terima kasih)
2. Apakah Anda berbelanja di E-Commerce Shopee ? (Minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir)
  - (a) IYA (Lanjutkan)
  - (b) TIDAK (Stop, terima kasih)
3. Apakah Anda berumur 17 tahun atau lebih?
  - (a) IYA (Lanjutkan)
  - (b) TIDAK (Stop, terima kasih)

## C. Identitas Responden

1. Nama Lengkap Responden :
2. No. Telepon/Whatsapp :
3. E-mail :
4. Jenis Kelamin :
  1. Laki-laki :
  2. Perempuan :

## 5. Usia

1. 17-20 Tahun
2. 21-25 Tahun
3. 26-30 Tahun
4. >30 Tahun

## 6. Pendidikan Terakhir

1. SMA/SMK
2. Diploma (D3)
3. Sarjana (S1)
4. Pasca Sarjana (S2)
5. Lainnya

## 7. Status Pekerjaan

1. Pelajar/Mahasiswa
2. PNS
3. Karyawan Swasta
4. Pekerja lepas
5. Lainnya

## 8. Pengeluaran Perbulan

1. < Rp. 1.000.000
2. Rp 1.000.000 – 2.000.000
3. Rp 1.000.000 – 3.000.000
4. >3.000.000



9. Domisili

1. Duren Sawit
2. Jatinegara
3. Pulogadung
4. Cakung
5. Cipayung
6. Ciracas
7. Kramat Jati
8. Makasar
9. Matraman
10. Pasar Rebo

10. Alasan anda berbelanja di E-Commerce Shopee?

1. Murah dan banyak promo menarik
2. Pilihan produk dan layanan beragam
3. Rekomendasi dari teman
4. Praktis dan mudah digunakan
5. Lainnya

**D. Petunjuk Pengisian**

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

Kriteria Penilaian :

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Netral (N) : Skor 3

Setuju (S) : Skor 4

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah. Oleh sebab itu, usahakan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi guna mensukseskan penelitian

#### E. Kuesioner

Nilai Pelanggan (X1)						
No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b>Performance Value (Nilai Kualitas)</b>					
1.	<i>E-commerce</i> Shopee menyediakan berbagai macam pilihan kategori produk					
2.	Produk yang ditawarkan Shopee sesuai dengan spesifikasi yang diberikan					
	<b>Price Value (Nilai Harga)</b>					

1.	Harga produk yang ditawarkan Shopee relatif terjangkau					
2.	Harga yang ditawarkan Shopee sesuai dengan kualitas produk					
	<b><i>Emotional Value (Nilai Emosional)</i></b>					
1.	Layanan gratis ongkos kirim pada Shopee membuat saya merasa senang					
2.	Pilihan layanan jasa pengiriman pada Shopee memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan					
	<b><i>Social Value (Nilai Sosial)</i></b>					
1.	<i>E-commerce</i> Shopee adalah pilihan tepat untuk berbelanja secara online					
2.	Berbelanja di Shopee membantu saya memberikan kesan baik kepada orang lain, bahwa Shopee tempat					



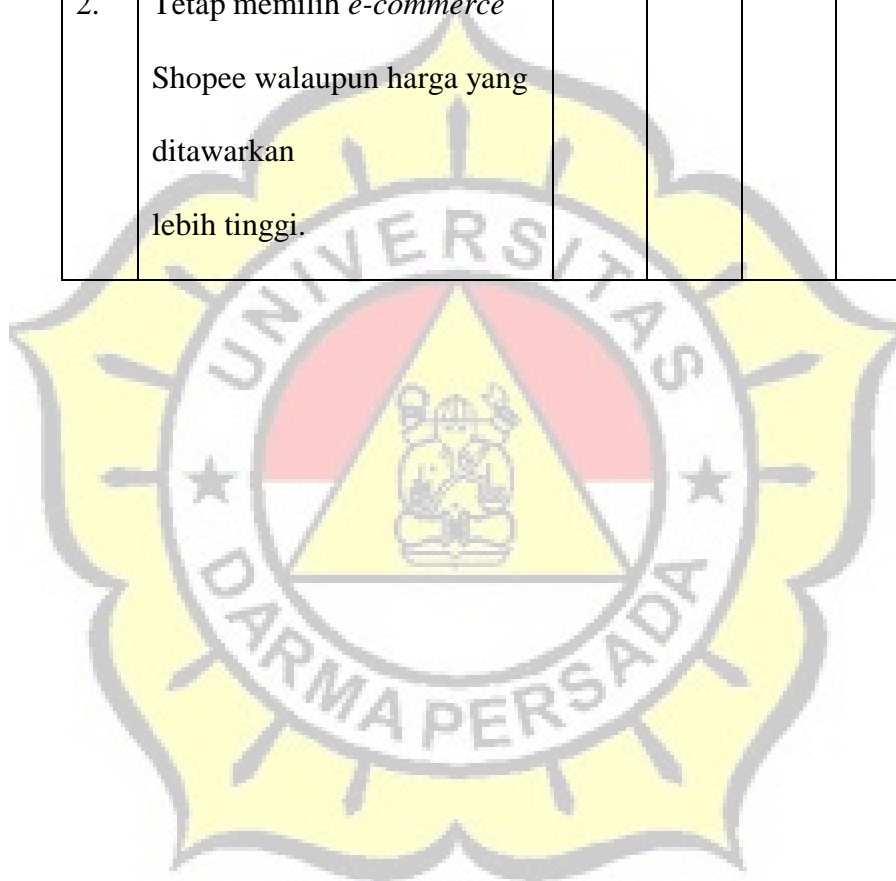
	berbelanja dengan promosi yang menjanjikan					
	<b>Kepuasan Pelanggan (X2)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
	<b><i>Re-purchase (membeli kembali)</i></b>					
1.	Saya berminat membeli kembali di <i>e-commerce</i> Shopee karena produk yang diperoleh sesuai dan memuaskan					
2.	Saya berminat membeli kembali karena <i>e-commerce</i> Shopee menyediakan pilihan produk dan layanan yang beragam sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan konsumen					
	<b>Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i></b>					
1.	Saya menceritakan hal positif tentang kualitas produk dan pelayanan berbelanja di <i>e-</i>					

	<i>commerce</i> Shopee kepada teman atau orang lain					
2.	Saya merekomendasikan kepada teman atau orang lain untuk berbelanja di <i>e-commerce</i> Shopee memiliki nilai dan manfaat yang diperoleh setelah berbelanja di Shopee					
	<b>Menciptakan Citra Merek</b>					
1.	Saya merasa puas setelah membeli produk di <i>e-commerce</i> Shopee					
2.	<i>E-commerce</i> Shopee mudah diingat di benak saya					
	<b>Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama</b>					
1.	Saya melakukan pembelian di <i>e-commerce</i> Shopee karena produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan saya					

	Saya memutuskan pembelian produk atau jasa di <i>e-commerce</i> Shopee karena layanan jasa pengiriman produk beragam					
	<b>Loyalitas Pelanggan (Y)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
	<b>Melakukan pembelian secara teratur (<i>makes reguler repeat purchases</i>).</b>					
1.	Saya melakukan transaksi pembelian di <i>e-commerce</i> Shopee lebih dari 3 kali kurun waktu 6 bulan terakhir					
2.	Saya selalu membeli produk lain yang terdapat pada <i>e-commerce</i> Shopee setiap bulan					
	<b>Melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa (<i>purchases</i></b>					

	<i>across product and service lines).</i>					
1.	Saya selalu membeli berbagai produk di <i>e-commerce</i> Shopee					
2.	Saya selalu mencari berbagai produk di <i>e-commerce</i> Shopee					
	<b>Merekomendasikan produk lain (<i>refers others</i>).</b>					
1.	Merekomendasikan <i>e-commerce</i> Shopee kepada keluarga, teman atau kerabat karena Shopee populer saat ini dalam berbelanja <i>online</i>					
2.	Mengajak orang lain, teman atau keluarga untuk berbelanja di <i>e-commerce</i> Shopee					
	<b>Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing (<i>demonstrate on immunity</i>)</b>					

1.	Tidak tertarik untuk membeli produk atau berbelanja di <i>e-commerce</i> Shopee dibandingkan <i>e-commerce</i> lain					
2.	Tetap memilih <i>e-commerce</i> Shopee walaupun harga yang ditawarkan lebih tinggi.					



## Lampiran 2

**DATA PROFIL RESPONDEN****KUESIONER PENELITIAN**

No.	Email Address	Nama	No. Telpn	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pengeluaran Perbulan	Status Pekerjaan
1.	indahpratiwi2298@gmail.com	Indah pratiwi	089512 536952	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
2.	distifebria99@gmail.com	Disti F	081293 033475	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Karyawan Swasta
3.	ressayuniakomaradewi@gmail.com	Ressa Yunia Komardae wi	085161 546321	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta
4.	ulfamira96@gmail.com	siti amira ulfa	089602 755001	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
5.	meylarachma05@gmail.com	Meyla Rachma	081210 336698	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
6.	annishaworo@gmail.com	Annisha Woro Lestari	085881 886870	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	>3.000.000	Karyawan Swasta
7.	panjibhaskoro06@gmail.com	Panji Bhaskoro	081294 395916	Laki-laki	>30 Tahun	Pascasarjana (S2)	>3.000.000	Karyawan Swasta
8.	Rikaoktaviani14@yahoo.com	Rika Oktaviani	085216 520802	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	>3.000.000	Karyawan Swasta
9.	nugiekurnia18@gmail.com	Nugie Kurnia	087851 602827	Laki-laki	21-25 Tahun	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta

10	wildan.arizia02@gmail.com	Wildan Arizia	082110 801031	Laki-laki	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
11.	ulfadianss28@gmail.com	Ulfa Dian	085921 380344	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
12.	bahrulu172@gmail.com	Bahrul Ulum	089673 987641	Laki-laki	21-25 Tahun	Lainnya	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
13.	nissaekal@gmail.com	Nissa Eka	089797 66674	Perempuan	26-30 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta
14.	malikqurohman05@gmail.com	Malik Qurohman	085770 669204	Laki-laki	21-25 Tahun	Pascasarjana (S2)	>3.000.000	Karyawan Swasta
15.	ilmifathan@gmail.com	Adha Arswensia	085867 526207	Laki-laki	21-25 Tahun	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta
16.	gia.destawulandari@gmail.com	Gia desta wulandari	089883 54035	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
17.	liayuliana5791@gmail.com	Lia Yuliana	08998 82260 4	Perempuan	26-30 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta
18.	endrowindu38@gmail.com	Endro Windu	08989 87914 5	Laki-laki	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
19.	putriadiras17@gmail.com	Putri Adiras	085771 979192	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	>3.000.000	Karyawan Swasta
20.	sherlinputrii@gmail.com	Sherlin Putrii	089692 018423	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta
21.	khodijatulawaliyah09@gmail.com	Khodijatul a Waliyah	089601 961312	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pekerja Lepas

22.	khoirunisaputri16@gmail.com	Khoirunis a putri	089660 183177	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
23.	mayikasari79@gmail.com	May Ikasari	085717 910408	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawa n Swasta
24.	zikraemzet27@gmail.com	zikra	087885 721710	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
25.	akbar.rahmatr@gmail.com	Akbar Rahmat	089503 335131	Laki-laki	17-20 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
26.	umayahsari150115@gmail.com	Umayah Sari	083121 175577	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Karyawa n Swasta
27.	rikkimaulana7@gmail.com	rikkimaul ana	081383 050353	Laki-laki	21-25 Tahu n	SMA/SMK	>3.000.000	Karyawa n Swasta
28.	megaw2166@gmail.com	mega	089506 794476	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
29.	rossa.azzahra09@gmail.com	Rossa Azzahra	089765 543289	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
30.	ayuagustinafifah8@gmail.com	Ayu Agustin	083869 977830	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	
31	zulfakhira05@gmail.com	Zulfa Fakhira	085618 11474	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
32.	holacabrina@gmail.com	Lorna Cabrina	081318 924484	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
33.	rarakaila21@gmail.com	Rara Kaila	081399 947459	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa



34.	miyaa.siregar21@gmail.com	Aisyah Zalfa Lamiyaa Siregar	628111 155652	Perempuan n	17-20 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
35.	raravamahrani19@gmail.com	Rava Mahrani	085773 200014	Perempuan n	17-20 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
36.	meidinacita@gmail.com	Cita M	083890 445334	Perempuan n	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	< Rp. 1.000.000	Karyawan Swasta
37.	hanaputriani0610@gmail.com	Hana Putriani	628534 208961 9	Perempuan n	17-20 Tahun	Sarjana (S1)		Pelajar/ Mahasiswa
38.	sitiikhrima@gmail.com	Siti Ikhrima	081517 757092	Perempuan n	17-20 Tahun	SMA/SMK		Pelajar/ Mahasiswa
39.	soniakemalasari8@gmail.com	Sonia Kemalasari	082210 333152	Perempuan n	21-25 Tahun	Diploma (D3)		Karyawan Swasta
40.	zainatunnura@gmail.com	Zainatunnura	087875 676718	Perempuan n	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
41.	aisyahbaras@gmail.com	Aisyah Amalina	628169 91979	Perempuan n	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawan Swasta
42.	dejecaslo@gmail.com	Adela Ristiaman da	628212 150219 3	Perempuan n	17-20 Tahun	Lainnya	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Lainnya
43.	kirana.lucida@gmail.com	kirana lucida	087867 194621	Perempuan n	17-20 Tahun		< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
44.	maesaquratuain02@gmail.com	Maesa Quratuain	628588 984587 6	Perempuan n	17-20 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan Swasta

45.	walima.tuhaza12@gmail.com	Walima Tuhazah	085774 690986	Perempua n		SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
46.	dyahatyas15@gmail.com	Dyah Ayuning Tyas	628128 015720 2	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan n Swasta
47.	hanadirtz@gmail.com	Hanadira Tsany Zahira	812879 06266	Perempua n	21-25 Tahu n	Lainnya	< Rp. 1.000.000	Lainnya
48.	zukhruf.fatun12@gmail.com	Zukhruf Fatun Nisa	085706 410867	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
49.	ericsonsimamora@live.com	Ericson Simamora	085362 148780	Laki-laki	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawan n Swasta
50.	vickynanda10.vt@gmail.com	Vicky Nanda Tiara	088210 180072	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
51.	heilsandi16@gmail.com	Sandi Novan Wijaya	081319 890022	Laki-laki	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawan n Swasta
52.	anbiyah.laililuthfiah@gmail.com	Anbiya	089662 506258	Perempua n	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
53.	dinioktaviani34@gmail.com	Dini Oktaviani	089807 56424	Perempua n	21-25 Tahu n		< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
54.	rismanlarudi10052001@gmail.com	Risman Larudi	628131 939109 8	Laki-laki	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawan n Swasta
55.	gcastiyani@gmail.com	Gita Dwi C	089993 82802	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	>3.000.000	Karyawan n Swasta

56.	whinia_pooh@yahoo.com	Albania Damayanti	081293 535677	Perempuan	26-30 Tahun	Sarjana (S1)	>3.000.000	Karyawan Swasta
57.	abdrozzaq02@gmail.com	Abdul Rozzaq	085848 124674	Laki-laki	21-25 Tahun	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 - 2.000.000	Karyawan Swasta
58.	ayumitakadziyah@gmail.com	Ayumitak adziyah Maharesti	085713 354889	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 - 2.000.000	Karyawan Swasta
59.	wmamoke@gmail.com	Wildan Maulana	628515 755021 2	Laki-laki		Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 - 2.000.000	Karyawan Swasta
60.	putrir92@gmail.com	Putri Ramadhan i	089614 689650	Perempuan	17-20 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
61.	andinihrjd@gmail.com	Fajriani Andini	628569 218883 0	Laki-laki	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 - 2.000.000	Karyawan Swasta
62.	rizkipratama35@gmail.com	Rizki Pratama Umardani	081274 088898	Laki-laki	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
63.	diwasasri.ayu@gmail.com	Diwasasri Ayu	628131 489216 8	Perempuan	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 - 3.000.000	PNS
64.	nadiiaisabella@gmail.com	Nadia Isabella	087889 977889	Perempuan	21-25 Tahun	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
65.	aryaraspati271104@gmail.com	Arya Raspati	628810 238068 34	Laki-laki	21-25 Tahun	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 - 3.000.000	Karyawan Swasta
66.	citra.ra.purba@gmail.com	Citra Rizky Angelita Purba	081368 000933	Perempuan	21-25 Tahun	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 - 2.000.000	Karyawan Swasta

67.	sinagagabby08@gmail.com	Gabriella Landobas a	628212 550109 9	Laki-laki	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	PNS
68.	azahraisdel15@gmail.com	Azahra Islamiati	085266 458925	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	PNS
69.	evanika14.ew@gmail.com	Evanika Wanjaya	081392 497503	Laki-laki	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawa n Swasta
70.	natayakhuria@gmail.com	Nataya Khuria Insani	082264 425225	Laki-laki	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Karyawa n Swasta
71.	imahrohimmah05@gmail.com	Rohimma h	085243 029490	Laki-laki	26-30 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 3.000.000	Lainnya
72.	fadhilahamanir@gmail.com	Fadhilah Amani Rindawan	087882 391346	Perempua n	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
73.	baguskusumawardana50@gmail.com	Bagus Kusuma Wardana	081351 315371	Laki-laki	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
74.	nadh.habsyie@gmail.com	Nadia Syahira	089521 353404	Perempua n	17-20 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawa n Swasta
75.	fauziahjiska@gmail.com	Fauziah Fathrani	085342 405303	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
76.	nynaalfd@gmail.com	Nyna Cipta Alfida	082231 074202	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawa n Swasta
77.	ikhshanfdlh39@gmail.com	Ikhsanudi n fadilah	081380 844964	Laki-laki	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
78.	arintaeka20@gmail.com	Arinta Eka Andriyana	082134 778475	Perempua n	26-30 Tahu n		Rp 1.000.000 – 2.000.000	Karyawa n Swasta

79.	elveriasitumorang@gmail.com	Elveria Novi Situmoran g	089646 485522	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Lainnya
80.	ekarizqiaprilia2005@gmail.com	Eka Rizqi Aprilia	081228 774586	Laki-laki	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Lainnya
81.	nabila13.da@gmail.com	Nabila Dea Anggraini	088237 986852	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
82.	nurayuninghapsari621@gmail.com	Nur Ayuning Hapsari	089528 718900	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
83.	aisyahdewi619@gmail.com	Dewi Aisyah	085742 651979	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasiswa
84.	dimasdwig@gmail.com	Khairani Cahyoja Utami	082278 234713	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
85.	deepees.dps@gmail.com	Dian Permatasa ri	089974 11883	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	>3.000.000	Karyawan Swasta
86.	anggifar14.af@gmail.com	Fransisca	081112 94555	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Pekerja Lepas
87.	anisasafitri913@gmail.com	Anisa safitri utami	089510 299315	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	>3.000.000	Lainnya
88.	uvierisma13@gmail.com	Zulvie Karisma Hadi	085606 906690	Perempua n	21-25 Tahu n	Sarjana (S1)	>3.000.000	Karyawan Swasta
89.	riantioktaria79@gmail.com	rianti	085212 754621	Perempua n	>30 Tahu n	Sarjana (S1)	>3.000.000	Lainnya

90.	marviasih@gmail.com	Martha Alvianing sih	082116 577047	Perempua n	26-30 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Lainnya
91.	nandaagengarini@gmail.com	Nanda Putri	087887 495124	Perempua n	26-30 Tahu n	SMA/SMK		Karyawa n Swasta
92.	hasnamuhadzib@gmail.com	Hasna Muhadzib	081617 850586	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	>3.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
93.	syifaizzati99@gmail.com	Syifa Nur Izzati	085697 656485	Perempua n		SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
94.	rahmanafifah@gmail.com	Rahma Nur Afifah	085815 166269	Perempua n	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	< Rp. 1.000.000	Lainnya
95.	thalia9b.39@gmail.com	Thalia Violitha	089503 391422	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
96.	sherlyarsala@gmail.com	Sherly Arsala	085879 383528	Perempua n	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
97.	raina.nrnt@gmail.com	raina nurintisha r	089537 196553 9	Perempua n	21-25 Tahu n	Diploma (D3)	< Rp. 1.000.000	Lainnya
98.	rustandi.yanuar99@gmail.com	Rustandi Yanuar	082111 989855	Laki-laki	21-25 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
99.	uminurhabibah06@gmail.com	Umi Nur Habibah	082145 232356	Perempua n	26-30 Tahu n	Diploma (D3)	Rp 1.000.000 – 2.000.000	Pelajar/ Mahasis wa
100.	septyzahra95@gmail.com	Septya Zahra Dwi Ningtyas	085721 422036	Perempua n	17-20 Tahu n	SMA/SMK	< Rp. 1.000.000	Pelajar/ Mahasis wa

Lampiran 3

TABULASI DATA  
KUESIONER PENELITIAN

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total
1	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	3	4	5	4	4	4	3	31
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	4	5	4	34	5	4	4	3	4	4	1	2	27
4	5	4	4	4	5	4	5	5	36	4	4	5	5	5	5	4	37	5	3	4	5	5	5	5	5	5	37
5	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	4	4	4	5	5	5	4	36	5	4	5	5	4	4	4	4	35
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	4	4	3	3	31
7	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39
8	5	4	5	5	5	5	4	4	37	5	5	5	5	4	4	4	36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33
9	4	4	5	5	4	5	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
10	5	5	5	5	5	2	5	5	37	5	2	5	5	5	4	4	2	32	5	4	4	4	5	2	3	3	30
11	5	4	4	3	5	4	3	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	3	31
12	5	2	4	3	5	5	4	4	32	4	4	4	3	3	3	3	4	28	3	4	4	4	4	4	3	3	29
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	3	3	4	5	5	4	4	33	4	5	5	4	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	1	3	34	
15	4	3	4	4	3	4	3	3	28	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	3	3	5	4	4	2	29
16	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	5	3	4	32	
17	5	4	5	4	5	4	4	4	35	4	5	3	4	4	5	5	35	5	4	3	5	4	3	2	2	28	
18	3	4	3	4	5	4	5	4	32	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	4	3	4	5	3	4	30	
19	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	1	5	36	
20	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	5	5	4	4	36	
21	4	4	5	4	5	5	5	4	36	5	5	5	5	5	4	4	37	5	4	5	5	4	4	2	3	32	
22	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	5	4	4	4	5	4	35	5	4	4	5	5	4	2	3	32	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	4	4	5	4	36	4	4	5	4	5	5	5	5	37
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	36	4	5	4	4	4	4	1	1	27	
27	5	3	5	4	5	5	5	5	37	5	5	5	5	4	5	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	39	
28	5	5	5	4	4	5	5	4	37	5	5	4	4	4	5	4	35	4	5	4	4	4	4	4	4	33	
29	5	4	4	5	4	3	4	5	34	5	4	3	3	5	4	5	4	33	3	4	4	3	5	4	5	4	32
30	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	2	34	
32	4	3	3	5	5	5	5	4	34	5	5	4	4	3	4	5	4	34	3	4	4	4	4	4	4	31	
33	5	4	5	5	5	4	5	5	38	5	4	4	4	5	4	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
34	5	5	4	4	3	3	5	4	33	4	3	5	5	4	4	5	35	3	5	5	5	5	5	5	5	38	
35	5	4	4	5	4	5	5	5	37	4	4	3	4	5	5	5	35	4	4	5	4	4	5	4	4	34	
36	4	4	4	4	5	3	4	5	33	5	4	4	3	4	4	5	2	31	5	4	4	4	4	4	2	2	29
37	4	4	3	5	5	5	5	4	35	3	4	5	5	5	5	5	4	36	4	3	2	3	4	3	3	27	
38	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	5	4	38	
39	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	30	4	2	4	4	3	2	2	4	25	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	4	3	3	2	25	
41	5	4	5	5	5	5	4	4	37	4	3	4	5	4	5	4	34	5	5	4	5	5	4	5	5	38	
42	5	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	5	5	5	5	38	
43	5	4	4	4	4	4	4	3	32	5	3	3	5	5	5	4	33	4	4	4	5	5	4	5	5	36	
44	5	4	3	4	5	4	4	5	34	5	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	4	4	5	3	5	33	
45	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	4	5	5	5	38	4	4	5	5	5	5	4	5	37	
46	5	4	5	4	5	5	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	4	5	5	4	37	
47	5	4	5	5	5	5	5	4	38	4	5	5	5	4	5	5	37	4	4	5	5	5	5	4	5	36	
48	5	4	5	2	5	4	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
49	5	4	5	5	5	4	4	4	36	5	5	4	4	5	5	5	38	4	4	5	5	4	4	5	4	35	
50	5	4	4	4	5	4	4	4	34	4	4	4	4	3	4	4	31	3	1	2	3	4	4	3	3	23	

51	5	4	4	4	5	5	4	4	35	5	4	5	5	4	4	5	5	37	4	4	5	4	5	5	4	5	36
52	5	3	4	4	5	5	4	3	33	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	3	4	3	3	3	3	26
53	4	4	4	5	5	4	5	4	35	4	5	5	5	5	4	4	5	37	5	5	4	5	4	5	5	5	38
54	5	5	4	4	4	4	4	4	34	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	4	3	4	4	4	4	4	30
55	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	4	5	4	4	5	4	4	35	4	5	5	4	3	4	5	4	34
56	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	5	4	4	4	5	4	4	34	3	2	4	5	5	5	2	3	29
57	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	5	5	4	34	4	4	4	5	5	4	4	5	35
58	5	4	5	4	5	5	4	4	36	4	4	5	4	4	5	4	4	34	5	2	4	4	3	4	3	2	27
59	5	4	4	4	4	5	4	5	35	5	5	5	4	5	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	3	31
60	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	5	5	5	4	5	3	35
61	5	4	4	3	4	4	3	3	30	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	4	4	5	5	4	4	4	35
62	5	4	5	3	4	4	4	4	33	4	4	4	3	3	4	5	4	31	5	2	3	3	3	3	3	2	24
63	5	4	4	3	4	5	4	4	33	5	5	4	4	5	4	4	4	35	5	4	4	5	5	5	4	4	36
64	4	4	5	3	5	4	4	3	32	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	31
65	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4	5	4	5	5	5	5	4	37	5	4	4	4	4	5	4	4	34
66	5	4	5	5	5	4	4	5	37	5	4	5	5	4	4	4	5	36	5	5	5	4	5	5	3	3	35
67	5	4	4	4	5	4	4	4	34	5	4	4	4	3	4	4	5	33	5	5	5	4	4	4	4	4	35
68	5	4	4	4	3	4	4	4	32	4	3	4	4	3	4	4	3	29	5	5	4	4	4	4	4	4	34
69	5	4	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	4	3	4	4	5	33	5	4	5	4	4	5	4	4	35
70	5	4	4	3	2	3	5	5	31	5	4	4	4	5	4	4	4	34	5	5	4	4	5	5	5	5	38
71	5	4	4	4	5	5	4	5	36	4	4	4	4	5	4	4	4	33	5	4	4	4	4	5	3	5	34
72	5	4	4	4	5	5	4	4	35	5	4	4	5	5	5	5	4	37	4	4	4	5	4	4	4	4	33
73	4	4	4	5	5	4	5	4	35	5	4	4	4	5	5	5	4	36	5	3	4	5	5	4	3	3	32
74	5	5	4	4	4	2	5	2	31	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	4	5	5	4	4	2	2	31
75	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	4	4	4	4	4	34
76	5	5	4	4	5	5	5	4	37	4	2	4	4	5	5	5	2	31	5	5	5	4	4	5	2	4	35
77	5	3	5	4	5	5	4	4	35	5	5	3	4	3	5	5	3	33	5	2	3	5	4	4	3	1	27
78	5	5	4	4	4	4	5	5	36	3	4	5	4	4	4	4	5	34	4	3	2	3	2	2	4	3	23
79	3	3	5	5	5	2	5	4	32	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	4	4	5	4	36
80	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	4	5	4	2	5	5	2	31	5	5	5	5	4	4	4	2	34
81	5	5	5	5	5	5	2	1	33	1	5	5	1	5	1	1	5	24	1	5	5	2	5	5	5	5	33
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	4	5	5	5	5	5	5	39
85	4	3	5	3	5	3	4	4	31	5	5	5	4	4	5	5	4	37	5	4	4	5	5	4	4	5	36
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	3	4	5	4	3	34	4	4	5	5	4	4	3	3	32
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	39
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	4	2	33
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	2	36
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	5	4	4	4	4	5	5	35
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	4	5	5	5	5	5	39
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	5	4	4	4	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
100	5	4	5	5	5	4	5	5	38	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40







	Sig. (2-tailed)	.003	.095	.213	.006	.000		.392	.028	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.024	.399**	.199*	.410**	.167	.086	1	.618**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.813	.000	.047	.000	.097	.392		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.245*	.320**	.195	.332**	.200*	.220*	.618**	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.052	.001	.046	.028	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.437**	.663**	.559**	.689**	.512**	.549**	.629**	.679**	1
X1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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).





Total_	Pearson	.566**	.613**	.559**	.742**	.588**	.702**	.668**	.586*	1
X2	Correlation								*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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).





Tot	Pearson	.405**	.727**	.741**	.621**	.724**	.742**	.665**	.738**	1
al_	Correlation									
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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).



## Lampiran 5

### UJI RELIABILITAS

#### Hasil Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.736	.734	8

#### Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.780	.781	8

#### Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.830	8

## Lampiran 6 :

### HASIL OUTPUT ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA DAN SEDERHANA

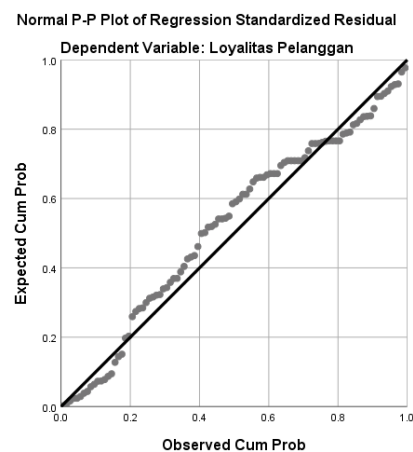
#### Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.51742662
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.059
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.014 <sup>c</sup>

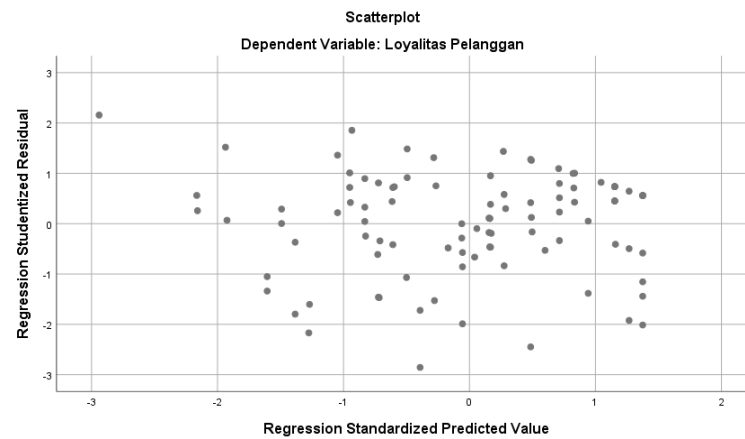
- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.

#### Grafik P-Plot Uji Normalitas Data





## Hasil Uji Heterokedastisitas



## HASIL OUTPUT 1

### Tabel Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.624 <sup>a</sup>	.390	.377	3.55350	1.782

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Tabel Model ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	781.903	2	390.952	30.961	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1224.857	97	12.627		
	Total	2006.760	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan

### Tabel Coefficients

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.884	4.508		.196	.845		
Nilai Pelanggan	.304	.152	.203	2.002	.048	.612	1.633
Kepuasan Pelanggan	.625	.133	.477	4.708	.000	.612	1.633

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**HASIL OUTPUT 2****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.500 <sup>a</sup>	.250	.243	3.91850

a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan (X1)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	502.003	1	502.003	32.694	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1504.757	98	15.355		
	Total	2006.760	99			

a. Dependent Variable: loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.096	4.753		1.493	.139
	Nilai Pelanggan (X1)	.750	.131	.500	5.718	.000

a. Dependent Variable: loyalitas Pelanggan (Y)

**HASIL OUTPUT 3****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 <sup>a</sup>	.364	.358	3.60760

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	731.311	1	731.311	56.191	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1275.449	98	13.015		
	Total	2006.760	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.968	3.781		1.578	.118
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.790	.105	.604	7.496	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)



## Lampiran 7

**Distribusi Nilai Tabel Durbin Watson****Level of Significance  $\alpha = 0,05$** 

N	k'=1		k'= 2		k'= 3		k'= 4		k'= 5	
	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>	d <sub>L</sub>	d <sub>U</sub>
15	1.077	1.361	0.946	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.21
16	1.106	1.371	0.982	1.539	0.857	1.728	0.734	1.935	0.615	2.15
17	1.133	1.381	1.015	1.536	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.10
18	1.158	1.391	1.046	1.535	0.933	1.696	0.820	1.872	0.710	2.06
19	1.180	1.401	1.074	1.536	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.02
20	1.201	1.411	1.100	1.537	0.998	1.676	0.894	1.828	0.792	1.99
21	1.221	1.420	1.125	1.538	1.026	1.669	0.927	1.812	0.829	1.96
22	1.239	1.429	1.147	1.541	1.053	1.664	0.958	1.797	0.863	1.94
23	1.257	1.437	1.168	1.543	1.078	1.660	0.986	1.785	0.895	1.92
24	1.273	1.446	1.188	1.546	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.90
25	1.288	1.454	1.206	1.550	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.89
26	1.320	1.461	1.224	1.553	1.143	1.652	1.062	1.759	0.979	1.88
27	1.316	1.469	1.240	1.556	1.162	1.651	1.084	1.753	1.004	1.86
28	1.328	1.476	1.255	1.560	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.85
29	1.341	1.483	1.270	1.563	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.84
30	1.352	1.489	1.284	1.567	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.83
31	1.363	1.496	1.297	1.570	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.83
32	1.373	1.502	1.309	1.574	1.244	1.650	1.177	1.732	1.109	1.82
33	1.383	1.508	1.321	1.577	1.258	1.651	1.193	1.730	1.127	1.81
34	1.393	1.514	1.333	1.580	1.271	1.652	1.208	1.728	1.144	1.81
35	1.402	1.519	1.343	1.584	1.283	1.653	1.222	1.726	1.160	1.80
36	1.411	1.525	1.354	1.587	1.295	1.654	1.236	1.724	1.175	1.80
37	1.419	1.530	1.364	1.590	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.80
38	1.427	1.535	1.373	1.594	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.79
39	1.435	1.540	1.382	1.597	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.79
40	1.442	1.544	1.391	1.600	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.79
45	1.475	1.566	1.430	1.615	1.383	1.666	1.336	1.720	1.287	1.78
50	1.503	1.585	1.462	1.628	1.421	1.674	1.378	1.721	1.335	1.77
55	1.528	1.601	1.490	1.641	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.77
60	1.549	1.616	1.514	1.652	1.480	1.689	1.444	1.727	1.408	1.77
65	1.567	1.629	1.536	1.662	1.503	1.696	1.471	1.731	1.438	1.77
70	1.583	1.641	1.554	1.672	1.525	1.703	1.494	1.735	1.464	1.77
75	1.598	1.652	1.571	1.680	1.543	1.709	1.515	1.739	1.487	1.77
80	1.611	1.662	1.586	1.688	1.560	1.715	1.534	1.743	1.507	1.77
85	1.624	1.671	1.600	1.696	1.575	1.721	1.550	1.747	1.525	1.77
90	1.635	1.679	1.612	1.703	1.589	1.726	1.566	1.751	1.542	1.78
95	1.645	1.687	1.623	1.709	1.602	1.732	1.579	1.755	1.557	1.78
100	1.654	1.694	1.634	1.715	1.613	1.736	1.592	1.758	1.571	1.78

## Lampiran 8

## R TABEL

$N = 100, \alpha = 5\% \rightarrow R \text{ Tabel} = 0.195$

**Distribusi Nilai  $r_{\text{tabel}}$   
Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128

32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Lampiran 9

**Distribution Nilai Tabel  $F_{0,05}$**   
**Degrees of freedom for Nominator**

Degrees of freedom for Denominator		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	$\infty$
	1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
	2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
	3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
	4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
	5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
	6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
	7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
	8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
	9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
	10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
	11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
	12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
	13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
	14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
	15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
	16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
	17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
	18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
	19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84	
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81	
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78	
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76	
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73	
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71	
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62	
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51	
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41	
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39	
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28	
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22	
$\infty$	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00	



## Lampiran 10

## T TABEL

$$Df = n - k - 1 \rightarrow 100 - 2 - 1 = 97$$

$$\alpha, \alpha/2 = 0.05/2 = 0.025 \quad t \text{ Tabel} = 1.988$$

Distribusi Nilai  $t_{\text{tabel}}$ 

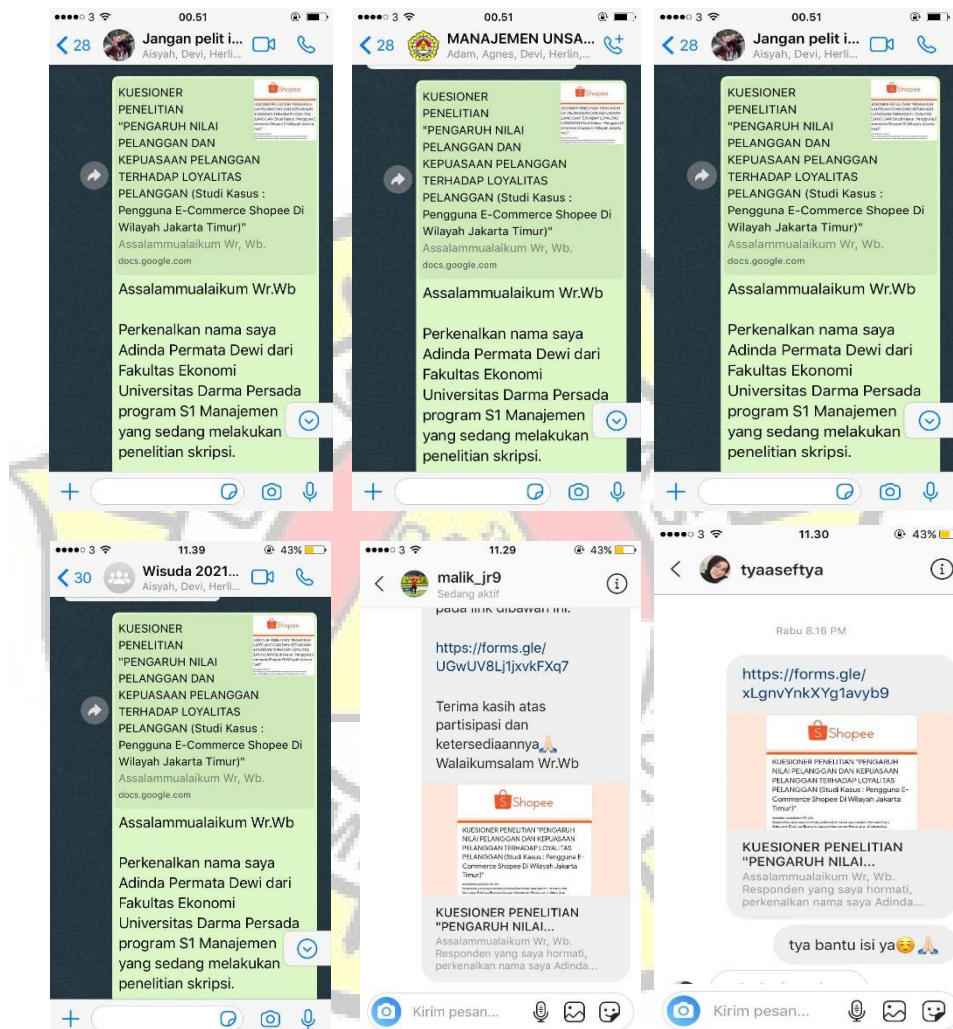
d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744	91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738	92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733	93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728	94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724	95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719	96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715	97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712	98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708	99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701	101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630

46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620



Lampiran 11

BUKTI PENYEBARAN KUESIONER



## Lampiran 12

### CATATAN KEGIATAN KONSULTASI

(Selama Penulisan Skripsi)

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee Di Wilayah Jakarta Timur)**”.









Dosen Pembimbing : **Melani Quintania S.E., M.P.d**

Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
23 Maret 2021	Konsultasi mengenai judul	
30 April 2021	Konsultasi mengenai judul	
28 Mei 2021	Konsultasi mengenai judul Bab I	
17 Juni 2021	Konsultasi mengenai judul Bab I – III	
28 Juni 2021	Latihan Seminar Proposal bersama Pembimbing Via Zoom	
7 Juli 2021	Konsultasi mengenai revisi seminar Proposal Skripsi	
19 Juli 2021	Konsultasi Kuesioner Penelitian	
26 Juli 2021	Konsultasi Bab IV - V	
26 Juli 2021	Finalisasi Bab I – V dan Acc Sidang Skripsi	

**Lampiran 12****CATATAN KEGIATAN KONSULTASI****(Selama Penulisan Skripsi)**

**Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee Di Wilayah Jakarta Timur)”.**

**Dosen Pembimbing : Melani Quintania S.E., M.P.d**

<b>Tanggal</b>	<b>Uraian Kegiatan</b>	<b>Paraf</b>
23 Maret 2021	Konsultasi mengenai judul	
30 April 2021	Konsultasi mengenai judul	
28 Mei 2021	Konsultasi mengenai judul Bab I	
17 Juni 2021	Konsultasi mengenai judul Bab I - III	
28 Juni 2021	Latihan Seminar Proposal bersama Pembimbing Via Zoom	
7 Juli 2021	Konsultasi mengenai revisi seminar Proposal Skripsi	
19 Juli 2021	Konsultasi Kuesioner Penelitian	
26 Juli 2021	Konsultasi Bab IV - V	
26 Juli 2021	Finalisasi Bab I – V dan Acc Sidang Skripsi	