

Lampiran 1

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya mohon bapak/ibu berkenan menjadi responden dan mengisi kuesioner (terlampir). Mohon diisi seluruh pertanyaan yang ada sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, karena jawaban bapak/ibu sangat berpengaruh pada hasil penelitian ini.

Penelitian ini berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Bauran Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan *Rapid Diagnostic Test (RDT)* PT. Indec Diagnostics di area Jakarta.**

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Heri Dwiyanto

DATA RESPONDEN DAN ANGKET PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L / P
3. Umur :
4. Pendidikan terakhir :
5. Nama Lab./ Institusi :
6. Pekerjaan / jabatan :

II. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda centeng (\checkmark) pada kolom pernyataan yang telah disediakan seperti keadaan yang sebenarnya dan sesuai pilihan Bapak/Ibu dengan kriteria sebagai berikut :

5 : Sangat Setuju

4 : Setuju

3 : Ragu- Ragu

2 : Tidak Setuju

1 : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Skala				
		5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)
A	Kualitas Produk					
1	Rapid test Indec menghasilkan akurasi hasil test yang baik karena rata-rata memiliki sensitifitas yang tinggi (85 % - 100%).					
2	Rapid test Indec menghasilkan akurasi hasil test yang baik karena rata-rata memiliki spesifisitas yang tinggi (99%-100%)					
3	Produk rapid test Indec memiliki kemampuan deteksi maksimal karena menggunakan <i>antigen/antibody monoclonal recombinant</i> generasi ke-3					
4	Produk rapid test Indec memberikan hasil pemeriksaan yang relatif cepat yaitu 5 – 30 menit.					
5	Produk Rapid test PT. Indec memiliki prosedur aplikasi yang mudah.					
6	Product rapid test Indec rata – rata memiliki expire date (ED) yg panjang yaitu 1 - 2 tahun.					
7	Menurut saya produk rapid test PT. Indec mempunyai kualitas yang baik karena tidak memberikan hasil pemeriksaan palsu (negatif/positif palsu).					
8	Menurut saya bentuk cassette rapid test Indec mendukung kemudahan operasional pemeriksaan					

B	Bauran Promosi	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)
1	Menurut saya personel tim sales PT.Indec dapat menjelaskan informasi produk rapid test Indec dengan baik.					
2	Program sponsorship PT. Indec untuk tenaga medis laboratorium pada kegiatan ilmiah, menurut saya sudah sesuai dengan harapan					
3	Program campaign (diskon) produk rapid test Indec sangat menarik saya untuk menambah jumlah pembelian					
4	Saya mengenal produk rapid test Indec pada saat pameran (exhibition) dalam kegiatan ilmiah seperti Munas patologi klinik, Ikatan Lab. Klinik Indonesia (ILKI)					
5	Saya mengenal produk rapid test Indec dari website PT. Indec : www.indec-diagnostics.co.id					
6	Brosur produk rapid test PT. Indec sangat membantu saya dalam memahami spesifikasi produk rapid test Indec.					
7	Saya mengenal nama produk rapid test Indec dari iklan di majalah kedokteran seperti Ethical Digest, Pharmacia.					
C	Kepuasan Pelanggan	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)
1	Selama memakai produk rapid test Indec menunjukkan hasil pemeriksaan yang akurat					
2	Menurut saya personel tim sales menjelaskan manfaat produk dengan jelas					
3	Menurut saya personel tim customer support memberikan solusi dengan cepat apabila ada masalah produk rapid test					
4	Saya mudah menghubungi personel Indec apabila ada masalah terkait produk rapid test yang dipakai.					
5	Menurut saya kualitas produk rapid test Indec dapat diandalkan dalam deteksi cepat penyakit					
6	Menurut saya harga rapid test Indec sudah sebanding dengan kualitasnya					
7	Secara keseluruhan produk dan pelayanan Indec selama ini sudah baik					

D	Loyalitas Pelanggan	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)
1	Saya akan terus memakai rapid test Indec selama produk memiliki kualitas yang baik.					
2	Saya akan memakai produk Indec lainnya (ELISA/Kimia klinik) selain produk rapid test Indec apabila ada kebutuhan					
3	Saya hanya akan memakai produk rapid test Indec saja walaupun ada produk lain yang sejenis					
4	Saya bersedia memberikan rekomendasi pemakaian produk rapid test PT. Indec kepada pihak lain.					

Lampiran 2 . Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)

No Resp.	Nomor Pernyataan								Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	3	4	4	4	4	3	3	28
3	4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	3	31
6	4	4	4	4	4	4	3	3	30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	3	3	3	4	4	3	4	3	27
9	4	4	4	5	4	4	4	4	33
10	4	4	3	4	4	4	3	3	29
11	3	3	4	4	4	4	3	3	28
12	4	4	4	4	4	4	3	3	30
13	4	4	4	4	4	4	3	3	30
14	4	4	4	4	4	3	4	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	3	4	31
17	4	4	3	5	4	4	3	3	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	3	4	3	30
20	4	4	4	5	4	4	4	4	33
21	4	3	3	4	4	3	4	4	29
22	4	4	3	5	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	3	3	30
24	4	4	4	5	4	2	3	2	28
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No Resp.	Nomor Pernyataan								Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	3	4	4	4	3	3	29
29	4	4	4	4	4	4	3	4	31
30	4	4	3	4	4	4	4	4	31
31	3	4	4	5	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	5	5	4	4	4	34
34	4	4	4	4	4	2	3	4	29
35	4	4	4	5	4	3	4	3	31
36	4	4	3	5	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	3	4	4	31
38	4	4	4	5	4	3	4	4	32
39	4	4	3	4	4	4	4	3	30
40	4	4	4	5	4	4	4	4	33
41	4	4	4	5	5	2	4	4	32
42	3	3	4	4	4	4	4	4	30
43	4	4	4	4	4	3	3	3	29
44	3	3	4	4	5	4	4	4	31
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	3	4	4	4	4	4	4	31
47	4	4	4	4	5	4	4	4	33
48	4	4	4	4	4	4	4	3	31
49	4	4	4	4	4	4	3	3	30
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No Resp.	Nomor Pernyataan								Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	
51	4	4	4	4	4	4	3	3	30
52	4	4	3	4	4	4	3	4	30
53	4	4	3	4	4	4	3	3	29
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	5	4	4	4	4	33
56	4	4	4	5	4	4	4	4	33
57	4	4	3	4	4	4	4	4	31
58	4	4	4	4	4	4	3	4	31
59	4	4	3	5	4	4	4	3	31
60	4	4	4	4	4	4	3	3	30
61	4	4	4	5	4	4	4	4	33
62	4	4	3	4	4	4	3	3	29
63	4	4	3	4	4	4	4	4	31
64	3	4	4	5	4	4	4	4	32
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	3	3	4	4	5	4	4	4	31
67	4	4	4	4	4	4	4	3	31
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	3	4	5	4	4	3	31
72	4	4	4	4	4	4	4	3	31
73	4	4	4	5	5	3	4	4	33
74	3	4	3	5	4	4	4	3	30
75	4	4	4	5	5	4	4	4	34

No Resp.	Nomor Pernyataan								Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	
76	3	3	4	5	5	4	4	5	33
77	4	4	3	4	4	4	4	3	30
78	3	3	4	5	4	3	5	3	30
79	4	4	3	4	4	4	4	4	31
80	3	4	4	4	4	4	4	4	31
81	4	4	4	4	4	3	4	4	31
82	4	4	3	4	4	4	4	3	30
83	4	4	4	4	5	4	4	4	33
84	4	3	4	4	4	2	4	4	29
85	3	4	4	5	4	4	4	3	31
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	3	4	4	3	5	4	31
89	4	3	4	4	4	4	4	4	31
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	4	4	5	3	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	5	4	3	4	4	4	4	4	32
94	4	4	4	4	4	4	4	3	31
95	4	5	3	4	4	4	5	4	33
96	3	4	4	4	4	4	3	4	30
97	5	4	4	4	5	4	4	4	34
98	4	4	4	5	4	4	4	4	33
99	3	4	4	4	4	4	4	3	30
100	4	3	3	4	4	4	4	4	30

Lampiran 3. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Bauran Promosi (X2)

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	4	3	4	4	3	4	25
2	4	4	3	3	3	4	4	25
3	4	4	4	3	3	3	4	25
4	4	4	4	3	3	4	4	26
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	3	3	3	4	4	24
7	3	3	3	4	4	4	4	25
8	4	4	3	4	3	3	4	25
9	4	4	3	3	4	3	4	25
10	4	4	3	3	4	3	4	25
11	4	4	3	3	4	3	4	25
12	4	4	3	3	4	3	4	25
13	4	4	3	3	4	4	4	26
14	3	4	3	3	4	3	4	24
15	4	4	3	4	4	4	4	27
16	3	4	3	4	3	3	4	24
17	3	3	3	4	4	3	4	24
18	3	4	3	3	3	3	4	23
19	4	4	4	3	3	3	4	25
20	4	4	3	3	4	3	4	25
21	4	4	3	4	4	4	4	27
22	4	4	3	3	3	3	4	24
23	3	4	3	3	3	3	3	22
24	4	4	3	3	4	3	4	25
25	4	4	3	3	4	3	5	26

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
26	3	4	3	3	4	3	4	24
27	4	4	3	3	4	4	4	26
28	4	3	3	4	3	4	4	25
29	4	3	3	4	4	3	4	25
30	4	4	3	4	3	3	4	25
31	4	4	3	3	4	4	4	26
32	3	4	3	3	4	3	4	24
33	4	4	3	4	4	4	4	27
34	3	4	3	4	3	3	4	24
35	3	3	3	4	4	3	4	24
36	3	4	3	3	3	3	4	23
37	4	4	4	3	3	3	4	25
38	4	4	3	3	4	3	4	25
39	4	4	3	4	4	4	4	27
40	4	4	3	3	3	3	4	24
41	3	4	3	3	3	3	3	22
42	4	4	3	3	4	3	4	25
43	4	4	3	3	4	3	5	26
44	3	4	3	3	3	3	3	22
45	4	4	3	3	4	3	4	25
46	4	4	3	3	4	3	5	26
47	3	4	3	3	4	3	4	24
48	4	4	3	3	4	4	4	26
49	4	3	3	4	4	3	4	25
50	4	3	3	4	4	3	4	25

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
51	4	4	3	4	3	3	4	25
52	4	4	3	3	4	4	4	26
53	3	4	3	3	4	3	4	24
54	4	4	3	4	4	4	4	27
55	3	4	3	4	3	3	4	24
56	3	3	3	4	4	3	4	24
57	3	4	3	3	3	3	4	23
58	4	4	4	3	3	3	4	25
59	4	4	4	3	3	3	4	25
60	4	4	4	3	3	4	4	26
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	3	3	3	3	4	24
63	3	3	3	4	4	4	4	25
64	4	4	3	4	3	3	4	25
65	4	4	3	3	4	3	4	25
66	4	4	3	3	4	3	4	25
67	4	4	3	3	4	3	4	25
68	4	4	3	2	4	4	4	24
69	4	4	3	2	4	4	4	25
70	3	4	3	3	4	2	4	23
71	4	4	3	4	4	4	4	27
72	3	4	3	4	3	3	4	24
73	3	3	3	4	4	2	4	23
74	3	4	3	3	3	3	4	23
75	4	4	3	3	4	3	4	25

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
76	4	4	3	3	4	3	4	25
77	4	4	3	3	4	4	4	26
78	3	4	3	3	4	3	4	24
79	4	4	3	4	4	4	4	27
80	3	4	3	4	3	2	4	23
81	3	3	3	4	4	3	4	24
82	3	4	3	3	3	3	4	23
83	4	4	4	3	3	2	4	24
84	4	4	2	3	4	3	4	24
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	3	3	3	3	4	24
87	3	4	3	3	3	3	3	22
88	4	4	3	3	4	3	4	25
89	4	4	3	3	4	3	5	26
90	3	4	3	3	4	3	4	24
91	4	4	3	3	4	4	4	26
92	4	3	3	4	3	4	4	25
93	4	3	3	4	4	3	4	25
94	4	4	3	4	3	3	4	25
95	4	4	3	3	4	4	4	26
96	4	4	2	3	4	3	4	24
97	4	4	3	4	4	4	4	27
98	4	4	3	3	3	3	4	24
99	3	4	3	3	3	3	3	22
100	4	4	3	3	4	3	4	25

Lampiran 4. Tabulasi data hasil kuesioner variabel kepuasan pelanggan (Y)

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	4	3	3	4	4	4	27
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	3	4	4	4	4	26
5	3	4	3	4	4	4	4	26
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	3	4	4	4	4	4	27
9	3	4	3	4	4	4	4	26
10	3	4	3	4	4	3	4	25
11	3	4	4	3	4	3	4	25
12	4	4	4	3	4	3	4	26
13	3	4	3	4	4	4	4	26
14	4	3	4	4	4	3	4	26
15	3	3	4	4	4	4	4	26
16	3	4	4	4	4	4	4	27
17	4	4	4	3	4	3	4	26
18	2	4	4	3	4	4	4	25
19	3	3	4	4	4	4	4	26
20	4	4	4	4	4	3	4	27
21	4	4	4	4	4	3	4	27
22	2	3	4	4	4	4	4	25
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	3	4	3	4	4	4	4	26

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
26	3	4	3	4	4	4	4	26
27	4	4	3	4	4	3	4	26
28	4	4	3	4	4	3	4	26
29	4	3	3	3	4	3	4	24
30	4	3	3	4	4	3	4	25
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	5	4	4	4	4	4	4	29
34	5	4	4	4	4	4	4	29
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	3	4	4	4	27
37	5	4	4	3	4	4	4	28
38	4	4	3	4	4	4	4	27
39	4	4	4	4	5	3	5	29
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	5	4	4	4	4	4	4	29
44	4	4	3	4	4	4	4	27
45	4	4	3	4	4	4	4	27
46	4	4	3	4	4	3	4	26
47	4	4	3	4	4	3	4	26
48	4	3	3	3	4	3	4	24
49	4	3	3	4	4	3	4	25
50	4	4	4	4	4	4	4	28

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	5	3	4	4	4	4	5	29
53	4	4	3	4	4	4	4	27
54	4	4	3	4	4	4	4	27
55	4	4	3	4	4	3	4	26
56	4	4	3	4	4	3	4	26
57	4	4	4	3	4	3	4	26
58	4	4	3	4	4	4	4	27
59	4	3	4	4	4	3	4	26
60	4	3	4	4	2	4	4	25
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	3	3	3	4	25
63	5	4	4	3	4	4	4	28
64	4	3	4	4	4	4	5	28
65	4	4	3	4	4	4	4	27
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	5	4	4	4	4	4	4	29
68	4	3	4	4	4	4	4	27
69	4	4	3	4	4	4	4	27
70	4	4	3	4	4	3	4	26
71	4	4	4	4	3	4	4	26
72	4	4	4	3	4	4	4	26
73	4	4	3	4	4	4	5	28
74	4	3	4	4	4	3	4	26
75	4	4	3	4	4	4	3	26

No Resp.	Nomor Pernyataan							Jml
	1	2	3	4	5	6	7	
76	4	4	4	3	4	3	4	26
77	5	4	4	3	4	3	4	27
78	4	4	3	4	4	4	4	27
79	4	4	4	4	4	3	4	27
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	5	4	4	4	4	4	5	30
82	4	4	4	3	4	3	4	26
83	4	4	4	3	4	4	4	27
84	5	3	4	4	3	4	4	27
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	4	4	4	4	4	4	5	29
87	5	4	4	4	4	4	4	29
88	4	3	4	4	4	4	4	27
89	4	4	3	4	4	4	4	27
90	4	4	4	3	2	3	4	24
91	4	4	4	3	4	4	4	27
92	4	3	4	4	4	4	4	27
93	5	4	4	4	4	3	4	28
94	4	4	4	4	4	4	4	27
95	4	3	4	4	4	4	4	27
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	4	4	4	4	3	4	4	27
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	5	4	4	4	4	3	4	28

Lampiran 5. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Loyaltitas Pelanggan (Z)

No Resp.	Nomor Pernyataan				Jml
	1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16
2	5	3	4	3	15
3	5	5	4	4	18
4	4	4	3	4	15
5	4	4	3	4	15
6	4	4	3	4	15
7	5	4	4	4	17
8	4	4	3	3	14
9	4	4	3	4	15
10	4	4	3	3	14
11	4	4	3	4	15
12	4	4	3	4	15
13	5	4	3	3	15
14	4	3	3	4	14
15	4	3	3	4	14
16	4	4	3	3	14
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	3	15
19	4	4	3	3	14
20	4	3	3	3	13
21	4	3	3	4	14
22	5	3	3	4	15
23	4	4	3	4	15
24	4	3	3	3	13
25	4	4	3	4	15

No Resp.	Nomor Pernyataan				Jml
	1	2	3	4	
26	3	4	3	3	13
27	4	4	3	3	14
28	4	4	3	4	15
29	4	3	2	4	13
30	4	4	3	4	15
31	4	4	3	4	15
32	4	4	3	4	15
33	4	4	3	4	15
34	3	4	3	4	14
35	3	4	3	4	14
36	4	4	3	4	15
37	4	4	3	4	15
38	4	4	3	4	15
39	5	4	3	3	15
40	4	3	3	4	14
41	4	3	3	4	14
42	4	4	3	4	15
43	4	3	4	4	15
44	4	4	3	3	14
45	4	4	3	4	15
46	4	4	4	4	16
47	4	4	3	3	14
48	3	4	3	3	13
49	3	4	3	4	14
50	4	4	3	3	14

No Resp.	Nomor Pernyataan				Jml
	1	2	3	4	
51	4	4	3	3	14
52	4	4	3	3	14
53	4	4	3	3	14
54	4	4	3	4	15
55	4	4	3	4	15
56	4	4	3	4	15
57	3	4	3	3	13
58	4	4	3	3	14
59	4	4	3	3	14
60	4	4	4	3	15
61	5	4	3	3	15
62	4	3	3	4	14
63	4	3	3	4	14
64	4	4	3	4	15
65	4	4	4	4	16
66	3	4	3	4	14
67	4	4	4	4	16
68	4	4	3	4	15
69	4	4	3	4	15
70	5	4	3	3	15
71	4	3	3	4	14
72	4	3	3	4	14
73	4	4	3	4	15
74	4	4	3	3	14
75	4	4	3	3	14

No Resp.	Nomor Pernyataan				Jml
	1	2	3	4	
76	5	5	3	3	16
77	4	4	4	4	16
78	4	3	3	4	14
79	4	4	3	4	15
80	4	4	3	4	15
81	4	4	3	4	15
82	4	4	3	4	15
83	3	4	3	4	14
84	3	4	3	3	13
85	4	4	3	3	14
86	4	3	4	4	15
87	4	4	3	3	14
88	4	4	3	3	14
89	4	4	3	3	14
90	4	3	3	4	14
91	3	4	3	4	14
92	4	4	3	3	14
93	4	4	3	3	14
94	4	4	3	4	15
95	4	3	3	4	14
96	4	4	3	3	14
97	4	4	4	4	16
98	4	4	3	3	14
99	4	4	3	4	15
100	5	4	3	4	16

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian

NO. Resp.	X1	X2	Y	Z
1	32	25	27	16
2	28	25	28	15
3	31	25	28	18
4	32	26	26	15
5	31	28	26	15
6	30	24	28	15
7	32	25	28	17
8	27	25	27	14
9	33	25	26	15
10	29	25	25	14
11	31	25	25	15
12	30	25	26	15
13	30	26	26	15
14	31	24	26	14
15	32	27	26	14
16	31	24	27	14
17	30	24	26	16
18	32	23	25	15
19	30	25	26	14
20	33	25	27	13
21	29	27	27	14
22	32	24	25	15
23	30	22	28	15
24	32	25	28	13
25	32	26	26	15

NO. Resp.	X1	X2	Y	Z
26	32	24	26	13
27	32	26	26	14
28	29	25	26	15
29	31	25	24	13
30	31	25	25	15
31	32	26	28	15
32	32	24	28	15
33	34	27	29	15
34	29	24	29	14
35	31	24	28	14
36	32	23	27	15
37	31	25	28	15
38	32	25	27	15
39	30	27	29	15
40	33	24	28	14
41	32	22	28	14
42	30	25	28	15
43	29	26	29	15
44	31	22	27	14
45	32	25	27	15
46	31	26	26	16
47	33	24	26	14
48	31	26	24	13
49	30	25	25	14
50	32	25	28	14

NO. Resp.	X1	X2	Y	Z
51	30	25	28	14
52	30	26	29	14
53	29	24	27	14
54	32	27	27	15
55	32	24	26	15
56	33	24	26	15
57	31	23	26	13
58	31	25	27	14
59	31	25	26	14
60	30	26	25	15
61	33	28	28	15
62	29	24	25	14
63	31	25	28	14
64	32	25	28	15
65	32	25	27	16
66	31	25	28	14
67	31	25	29	16
68	32	24	27	15
69	32	25	27	15
70	32	23	26	15
71	32	27	26	14
72	31	24	26	14
73	33	23	28	15
74	30	23	26	14
75	34	25	26	14

NO. Resp.	X1	X2	Y	Z
76	33	25	26	16
77	30	26	27	16
78	30	24	27	14
79	31	27	27	15
80	31	23	28	15
81	31	24	30	15
82	30	23	26	15
83	33	24	27	14
84	29	24	27	13
85	31	27	27	14
86	32	24	29	15
87	32	22	29	14
88	31	25	27	14
89	31	26	27	14
90	32	24	24	14
91	32	26	27	14
92	32	25	27	14
93	32	25	28	14
94	31	25	27	15
95	33	26	27	14
96	30	24	28	14
97	34	27	28	16
98	33	24	27	14
99	30	22	28	15
100	30	25	28	16

Lampiran 7. Output SPSS Analisis Regresi Sub Struktur 1

(a)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	30.3000	1.20185	100
Kualitas Produk	31.2000	1.32574	100
Bauran promosi	24.8200	1.29786	100

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Bauran promosi
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1.000	.704	-.004
	Kualitas Produk	.704	1.000	.068
	Bauran promosi	-.004	.068	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	.000	.485
	Kualitas Produk	.000	.	.250
	Bauran promosi	.485	.250	.
N	Kepuasan Pelanggan	100	100	100
	Kualitas Produk	100	100	100
	Bauran promosi	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bauran promosi, Kualitas Produk		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.706 ^a	.498	.488	.86038	1.171

a. Predictors: (Constant), Bauran promosi, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(b)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.196	2	35.598	48.089	.000 ^a
	Residual	71.804	97	.740		
	Total	143.000	99			

a. Predictors: (Constant), Bauran promosi, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.493	2.541		4.523	.000
	Kualitas Produk	.641	.065	.707	9.807	.000
	Bauran promosi	-.048	.067	-.052	-.722	.472

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

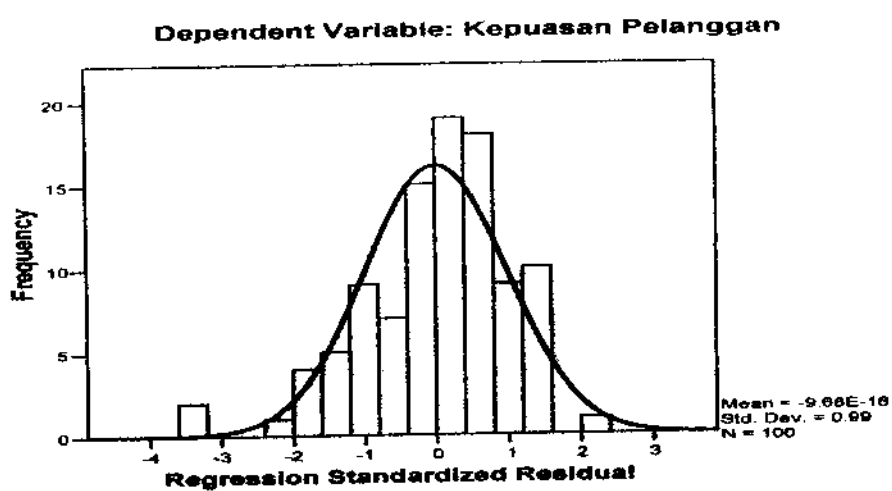
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	27.5985	32.0865	30.3000	.84803	100
Std. Predicted Value	-3.186	2.107	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.088	.289	.142	.045	100
Adjusted Predicted Value	27.6745	32.0916	30.2980	.84667	100
Residual	-2.85244	1.83690	.00000	.85164	100
Std. Residual	-3.315	2.135	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.346	2.146	.001	1.003	100
Deleted Residual	-2.90553	1.85631	.00202	.87480	100
Stud. Deleted Residual	-3.539	2.188	-.003	1.020	100
Mahal. Distance	.045	10.163	1.980	1.979	100
Cook's Distance	.000	.091	.009	.015	100
Centered Leverage Value	.000	.103	.020	.020	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

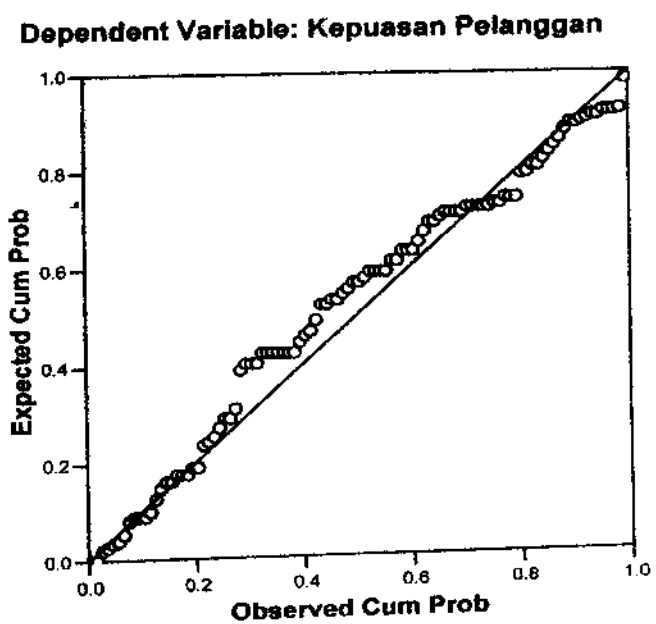
(c)

Charts

Histogram



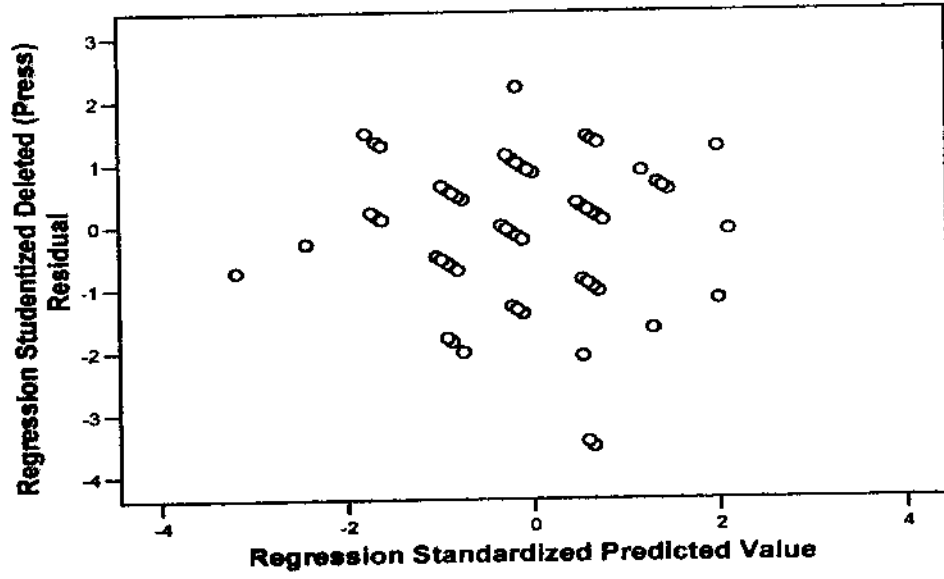
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



(d)

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 8. Output SPSS Analisis Regresi Sub Struktur 2

8(a)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan	16.5200	.81004	100
Kualitas Produk	31.2000	1.32574	100
Bauran promosi	24.8200	1.29786	100
Kepuasan Pelanggan	30.3000	1.20185	100

Correlations

		Loyalitas Pelanggan	Kualitas Produk	Bauran promosi	Kepuasan Pelanggan
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan	1.000	.372	-.083	.585
	Kualitas Produk	.372	1.000	.068	.704
	Bauran promosi	-.083	.068	1.000	-.004
	Kepuasan Pelanggan	.585	.704	-.004	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan	.	.000	.206	.000
	Kualitas Produk	.000	.	.250	.000
	Bauran promosi	.206	.250	.	.485
	Kepuasan Pelanggan	.000	.000	.485	.
N	Loyalitas Pelanggan	100	100	100	100
	Kualitas Produk	100	100	100	100
	Bauran promosi	100	100	100	100
	Kepuasan Pelanggan	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Bauran promosi, Kualitas Produk		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

8(b)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.593 ^a	.351	.331	.66258	1.335

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Bauran promosi, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.815	3	7.605	17.323	.000 ^a
	Residual	42.145	96	.439		
	Total	64.960	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Bauran promosi, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.2779	17.4521	16.5200	.48005	100
Std. Predicted Value	-2.588	1.942	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.069	.240	.127	.038	100
Adjusted Predicted Value	15.1816	17.3957	16.5216	.48348	100
Residual	-1.52140	1.60815	.00000	.65247	100
Std. Residual	-2.296	2.427	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.364	2.440	-.001	1.004	100
Deleted Residual	-1.61254	1.62575	-.00162	.67918	100
Stud. Deleted Residual	-2.423	2.507	.000	1.016	100
Mahal. Distance	.082	12.037	2.970	2.477	100
Cook's Distance	.000	.084	.010	.017	100
Centered Leverage Value	.001	.122	.030	.025	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

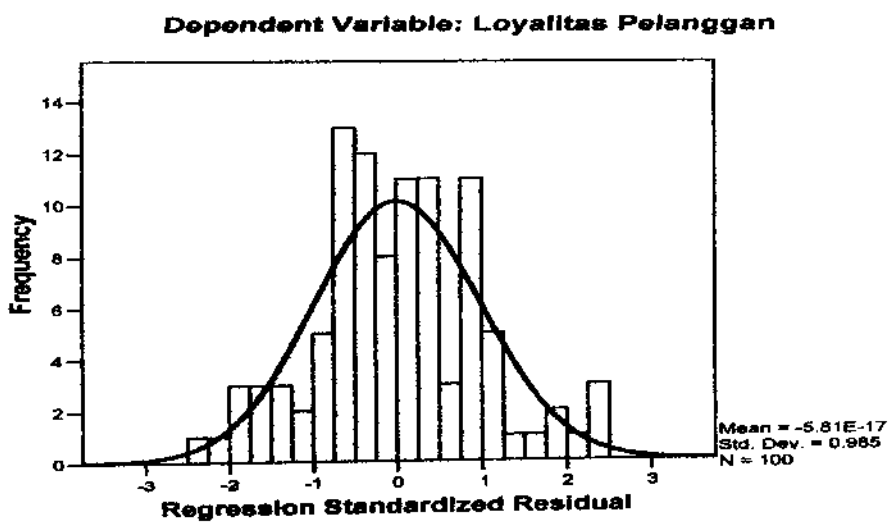
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.068	2.153		2.818	.006
	Kualitas Produk	-.041	.071	-.067	-.578	.565
	Bauran promosi	-.047	.052	-.076	-.920	.360
	Kepuasan Pelanggan	.426	.078	.632	5.449	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

8(c)

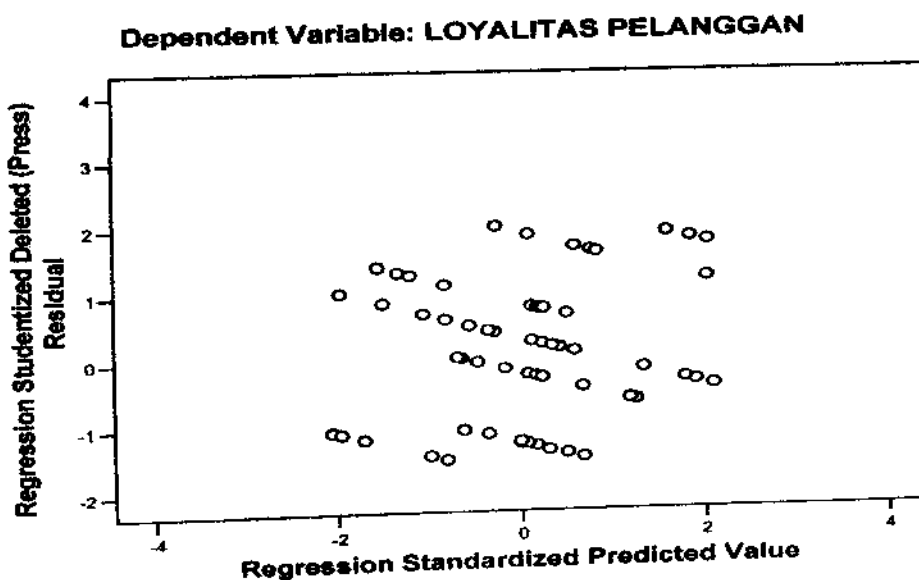
Charts

Histogram



Lampiran 8.4

Scatterplot



8(d)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

