

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang”**, maka saya:

Nama : Anti Indraainayah

NIM : 1646200021

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Bermaksud untuk memohon bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban bapak/ibu/saudara/i merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang telah dialami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar. Identitas dan keterangan yang telah saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i sekalian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti,

Anti Indraainayah

NIM. 1646200021

1. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia : 20-29 tahun 40-49 tahun
30-39 tahun 50 tahun keatas
4. Berapa kali anda membeli Produk Di Toko Yayan Cuci Gudang?
1 Kali 2 Kali > 2 Kali
5. Untuk siapa anda membeli produk ?
 Diri Sendiri Dijual Kembali

2. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda (√)

Isilah dengan jawaban yang sesuai pertanyaan

Keterangan :

- SangatTidak Setuju (STS) : Skor 1
 Tidak Setuju (TS) : Skor 2
 Kurang Setuju (KS) : Skor 3
 Setuju (S) : Skor 4
 Sangat Setuju (SS) : Skor 5

DAFTAR KUESIONER

Kualitas Produk (X1)						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Kinerja						
1	Hasil kinerja dari produk Toko Yayan cocok dengan kebutuhan saya					
2	Saya merasa produk di Toko Yayan dapat memberikan kenyamanan secara maksimal					
Keistimewaan Tambahan						

3	Bentuk produk di Toko Yayan lebih menarik dibandingkan dengan toko lain					
4	Saya merasa kualitas produk Toko Yayan sudah baik					
Keandalan						
5	Saya merasa produk Toko Yayan dapat dipercaya					
6	Produk Toko Yayan memiliki keandalan dan keawetan produk dalam jangka waktu lama					
Kesesuaian Dengan Spesifikasi						
7	Tarif produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk					
8	Kesesuaian produk sama dengan kebutuhan konsumen					
Daya Tahan						
9	Saya merasa produk di Toko Yayan tidak mudah rusak					
10	Saya merasa produk di Toko Yayan dapat digunakan lebih dari 5 tahun					
Estetika						
11	Tersediaannya berbagai macam bentuk atau model produk yang ditawarkan Toko Yayan					
12	Tampilan produk di Toko Yayan menarik perhatian konsumen					

Harga (X2)						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Harga Sesuai Kualitas Produk						
13	Harga yang ditawarkan Toko Yayan sesuai dengan kinerjanya					
14	Kualitas produk Toko Yayan mampu mengalahkan produk lain yang memiliki harga lebih tinggi					
Perbandingan Harga						
15	Harga Produk Toko Yayan dapat bersaing dengan produk toko lain					
16	Harga Produk Toko Yayan lebih murah dibanding dengan toko Furniture lainnya					
Harga Terjangkau Oleh Konsumen						
17	Harga produk Toko Yayan lebih terjangkau daripada harga produk di toko lain					
18	Harga produk Toko Yayan sangat terjangkau, namun kualitasnya baik					
Harga Sesuai Dengan Harapan Konsumen						
19	Harga produk Toko Yayan memenuhi harapan saya					
20	Harga yang ditawarkan pada produk Toko Yayan sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					

Kepuasan Konsumen (Z)						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Niat Beli Ulang						
21	Saya membeli produk di Toko Yayan secara berulang					
22	Saya berminat membeli ulang produk di Toko Yayan karena harga yang ditawarkan memuaskan					
Loyalitas Konsumen						
23	Saya tidak akan beralih kepada Toko Furniture lain selain Toko Yayan					
24	Saya tidak akan beralih ke toko lain karena kualitas produk yang memuaskan					
Perilaku Komplain						
25	Saya akan memberikan komplain kepada pihak Toko Yayan jika kinerja produknya buruk					
26	Saya akan memberikan komplain jika harga yang ditawarkan lebih tinggi dari toko lain					
Gethok Tular Positif						
27	Menyarankan kerabat untuk membeli produk karena kualitas produk memuaskan					
28	Menyarankan kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk					

Loyalitas Konsumen (Y)						
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Kesetiaan Dalam Pembelian Produk						
29	Saya tidak akan beralih ke produk lain selain produk di Toko Yayan					
30	Saya akan kembali mengunjungi Toko Yayan dalam waktu dekat					
Ketahanan Terhadap Pengaruh Negatif Mengenai Perusahaan						
31	Saya tetap berbelanja di Toko Yayan meskipun banyak toko Furniture lain yang menawarkan produk yang sama					
32	Meskipun ada penawaran di toko lain saya akan tetap memilih produk Toko Yayan					
Mereferensikan Secara Total Eksistensi Perusahaan						
33	Saya akan memberitahu orang lain/keluarga saya untuk membeli produk Toko Yayan					
34	Saya akan menceritakan hal-hal baik tentang produk Toko Yayan sebagai referensi teman yang meminta saran					

Terima kasih atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner penelitian yang saya lakukan
Semoga Allah SWT membalasnya

LAMPIRAN 2
BENTUK GOOGLE FORM

WhatsApp 12.38 12% docs.google.com

Untitled form

Questions Responses 108

Section 1 of 5

Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang

Kepada Yth.
Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang.
Di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang", maka saya:

Nama : Anti Indraainayah
NIM : 1646200021
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Bermaksud untuk memohon bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban bapak/ibu/saudara/i merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang telah dialami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar. Identitas dan keterangan yang telah bapak/ibu/saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi.
Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i sekalian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti,

Anti Indraainayah
NIM. 1646200021

3 - dirumahAja 13.14 2% docs.google.com

Nama Respoden *

Short answer text

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

20-29 tahun

30-39 tahun

40-49 tahun

+ ↗ Tt 🖼️ ▶️ ☰

WhatsApp 12.38 12% docs.google.com

>50 tahun

Berapa kali anda membeli produk di Toko Yayan Cuci Gudang ? *

1 kali

2 kali

>2 kali

Untuk siapa Anda membeli produk ? *

Diri Sendiri

Dijual Kembali

After section 1 Submit form

Section 2 of 5

Kualitas Produk (X1)

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling tepat, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS)	: Skor 1
Tidak Setuju (TS)	: Skor 2
Kurang Setuju (KS)	: Skor 3
Setuju (S)	: Skor 4
Sangat Setuju (SS)	: Skor 5

Catatan: Jika pernyataan dijawab STS, TS, dan KS. Sertakan alasan di kolom komentar

3 - dirumahAja 12.40 12%

docs.google.com

Keistimewaan Tambahan
Description (optional)

Bentuk produk di Toko Yayan lebih menarik dibandingkan dengan toko lain *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya kualitas produk Toko Yayan sudah baik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Keandalan
Description (optional)

Menurut saya produk Toko Yayan dapat dipercaya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Produk Toko Yayan memiliki keandalan dan keawetan produk dalam jangka waktu lama *

3 - dirumahAja 12.40 12%

docs.google.com

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Daya Tahan
Description (optional)

Menurut saya produk di Toko Yayan tidak mudah rusak *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya produk di Toko Yayan dapat digunakan lebih dari 5 tahun *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

⋮

Estetika
Description (optional)

Tersediaannya berbagai macam bentuk atau model produk yang ditawarkan Toko Yayan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Untitled form



Questions Responses 108

108 responses

Accepting responses

Summary

Question

Individual

Nama Responden

108 responses

sri armi

Putri Nanda Aurora

dewi

Rahma Laras Novisa

Fuad

Herleli Yusman

saripa

iche sulis konyo

Jenis Kelamin

108 responses



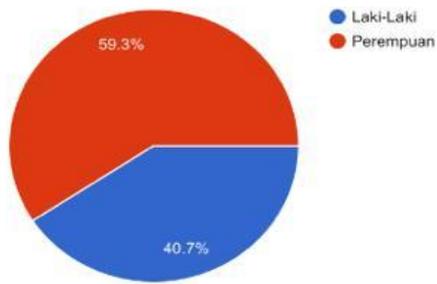
Rahma Laras Novisa

Fuad

Herleli Yusman

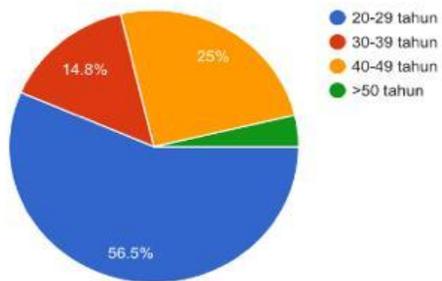
Jenis Kelamin

108 responses

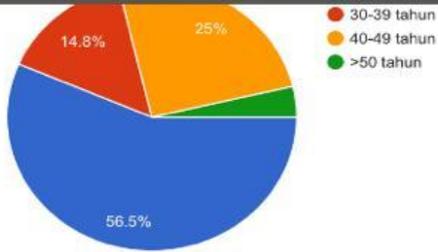


Usia

108 responses

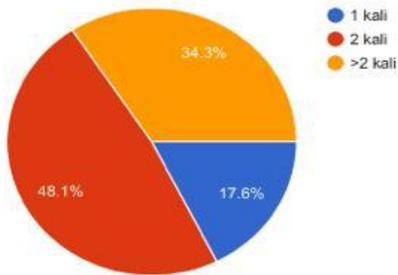


Berapa kali anda membeli produk di Toko Yayan Cuci



Berapa kali anda membeli produk di Toko Yayan Cuci Gudang ?

108 responses



Untuk siapa Anda membeli produk ?

108 responses



Kualitas Produk (X1)

Kinerja

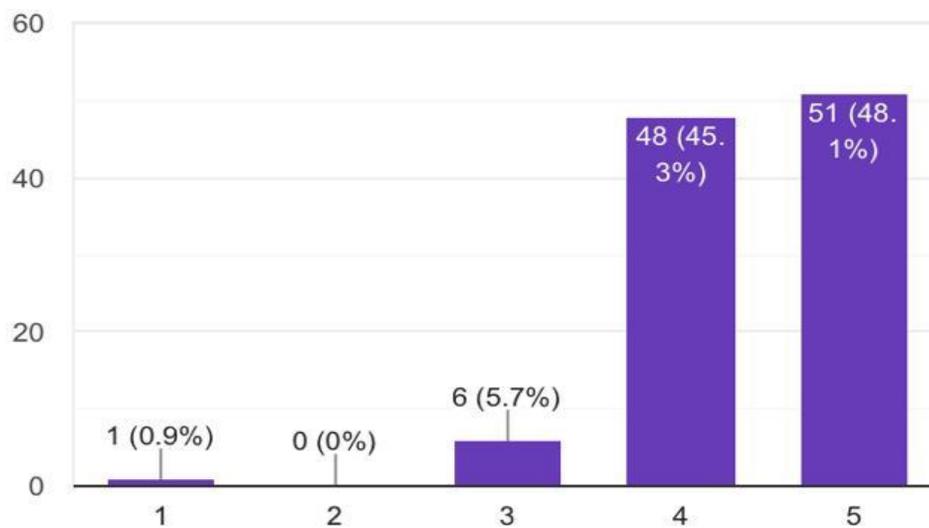
Hasil kinerja dari produk Toko Yayan cocok dengan

Kualitas Produk (X1)

Kinerja

Hasil kinerja dari produk Toko Yayan cocok dengan kebutuhan saya

106 responses



Menurut saya produk di Toko Yayan dapat memberikan kenyamanan secara maksimal

LAMPIRAN 3
DATA RESPONDEN

No. Responden	Jenis Kelamin	Usia	Telah Melakukan Pembelian	Penggunaan Produk
1.	Laki-Laki	>50 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
2.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
3.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
4.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
5.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
6.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
7.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
8.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
9.	Perempuan	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
10.	Laki-Laki	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
11.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
12.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
13.	Perempuan	30-39 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
14.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
15.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
16.	Perempuan	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
17.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
18.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
19.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
20.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri

21.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
22.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
23.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
24.	Laki-Laki	30-39 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
25.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
26.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
27.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
28.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
29.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
30.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
31.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
32.	Perempuan	>50 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
33.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
34.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
35.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
36.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
37.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
38.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
39.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
40.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
41.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
42.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
43.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
44.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri

45.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
46.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
47.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
48.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
49.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
50.	Laki-Laki	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
51.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
52.	Perempuan	>50 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
53.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
54.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
55.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
56.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
57.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
58.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
59.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
60.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
61.	Laki-Laki	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
62.	Perempuan	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
63.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
64.	Perempuan	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
65.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
66.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
67.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
68.	Perempuan	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri

69.	Laki-Laki	20-29 tahun	2 kali	Diri Sendiri
70.	Perempuan	30-39 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
71.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
72.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
73.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
74.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
75.	Perempuan	30-39 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
76.	Perempuan	20-29 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
77.	Laki-Laki	40-49 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
78.	Laki-Laki	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
79.	Laki-Laki	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
80.	Perempuan	30-39 tahun	2 kali	Diri Sendiri
81.	Laki-Laki	>50 tahun	2 kali	Diri Sendiri
82.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
83.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri
84.	Laki-Laki	30-39 tahun	>2 kali	Diri Sendiri
85.	Perempuan	40-49 tahun	2 kali	Diri Sendiri

78.	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	2	2	4	5
79.	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
80.	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
81.	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82.	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5
83.	5	4	2	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3
84.	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	2	4	3	4	5
85.	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	2	3	4	3	5	4

LAMPIRAN 5

Tanggapan Responden Terhadap Masing-Masing Item Pertanyaan

1. Toko Yayan Cuci Gudang memiliki kinerja yang baik

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	4	4.7	4.7	4.7
Valid S	41	48.2	48.2	52.9
SS	40	47.1	47.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

2. Toko Yayan telah memberikan tingkat kenyamanan yang baik

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	2	2.4	2.4	2.4
Valid S	46	54.1	54.1	56.5
SS	37	43.5	43.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

3. Toko Yayan Cuci Gudang memiliki bentuk produk yang menarik

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	13	15.3	15.3	16.5
Valid S	39	45.9	45.9	62.4
SS	32	37.6	37.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

4. Toko Yayan Cuci Gudang memiliki kualitas produk yang baik

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	3	3.5	3.5	3.5
S	44	51.8	51.8	55.3
SS	38	44.7	44.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

5. Produk Toko Yayan Cuci Gudang dapat dipercaya

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	4	4.7	4.7	4.7
S	41	48.2	48.2	52.9
SS	40	47.1	47.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

6. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki keandalan yang tinggi

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	6	7.1	7.1	7.1
S	41	48.2	48.2	55.3
SS	38	44.7	44.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

7. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki tarif yang sesuai

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	6	7.1	7.1	8.2
Valid S	44	51.8	51.8	60.0
SS	34	40.0	40.0	100.0
Total	85	100.0	100.0	

8. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki kesesuaian dengan kebutuhan konsumen

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	2	2.4	2.4	2.4
Valid S	46	54.1	54.1	56.5
SS	37	43.5	43.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

9. Produk Toko Yayan Cuci Gudang tidak mudah rusak

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	7	8.2	8.2	9.4
Valid S	52	61.2	61.2	70.6
SS	25	29.4	29.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

10. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki keawetan lebih dari 5 tahun

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	11	12.9	12.9	14.1
Valid S	34	40.0	40.0	54.1
SS	39	45.9	45.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

11. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki keragaman yang banyak

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.4	2.4	2.4
KS	5	5.9	5.9	8.2
Valid S	41	48.2	48.2	56.5
SS	37	43.5	43.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

12. Produk Toko Yayan Cuci Gudang memiliki tampilan yang baik

X1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	4	4.7	4.7	4.7
Valid S	43	50.6	50.6	55.3
SS	38	44.7	44.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

13. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang sesuai dengan kinerja produk

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	2.4	2.4	2.4
S	42	49.4	49.4	51.8
SS	41	48.2	48.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

14. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang tidak kalah dengan produk lain

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	9	10.6	10.6	10.6
S	43	50.6	50.6	61.2
SS	33	38.8	38.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

15. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang dapat bersaing

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	7	8.2	8.2	8.2
S	39	45.9	45.9	54.1
SS	39	45.9	45.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

16. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang lebih murah dari toko lain

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.4	2.4	2.4
KS	17	20.0	20.0	22.4
S	35	41.2	41.2	63.5
SS	31	36.5	36.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

17. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang lebih terjangkau

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	11	12.9	12.9	12.9
Valid S	39	45.9	45.9	58.8
SS	35	41.2	41.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

18. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang lebih terjangkau dan kualitas yang baik

X2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	6	7.1	7.1	7.1
Valid S	37	43.5	43.5	50.6
SS	42	49.4	49.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

19. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang memenuhi harapan

X2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	4	4.7	4.7	4.7
Valid S	45	52.9	52.9	57.6
SS	36	42.4	42.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

20. Harga produk Toko Yayan Cuci Gudang sesuai dengan manfaat yang baik

X2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S	42	49.4	49.4	49.4
Valid SS	43	50.6	50.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

21. Responden sangat setuju jika membeli produk Toko Yayan Cuci Gudang secara berulang

Z.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	12	14.1	14.1	14.1
S	43	50.6	50.6	64.7
SS	30	35.3	35.3	100.0
Total	85	100.0	100.0	

22. Responden berminat membeli ulang produk Toko Yayan Cuci Gudang

Z.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	5	5.9	5.9	5.9
S	42	49.4	49.4	55.3
SS	38	44.7	44.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

23. Responden menyatakan tidak akan beralih ke toko lain selain Toko Yayan Cuci Gudang

Z.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	20	23.5	23.5	24.7
S	42	49.4	49.4	74.1
SS	22	25.9	25.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

24. Responden merasa puas dengan tidak beralih karena kualitas yang baik pada produk Toko Yayan Cuci Gudang

Z.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	12	14.1	14.1	15.3
Valid S	43	50.6	50.6	65.9
SS	29	34.1	34.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

25. Responden setuju untuk memberikan komplain jika kinerja produk buruk di Toko Yayan Cuci Gudang

Z.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	6	7.1	7.1	8.2
Valid S	33	38.8	38.8	47.1
SS	45	52.9	52.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

26. Responden bersedia memberi komplain jika harga yang ditawarkan lebih tinggi pada Toko Yayan Cuci Gudang

Z.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	5	5.9	5.9	7.1
Valid S	35	41.2	41.2	48.2
SS	44	51.8	51.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

27. Responden bersedia menyarankan kerabat karena kualitas yang baik pada produk Toko Yayan Cuci Gudang

Z.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	5	5.9	5.9	5.9
Valid S	41	48.2	48.2	54.1
SS	39	45.9	45.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

28. Responden menyarankan kerabat atas manfaat yang telah dirasakan pada produk Toko Yayan Cuci Gudang

Z.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	4	4.7	4.7	4.7
Valid S	33	38.8	38.8	43.5
SS	48	56.5	56.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

29. Responden tidak akan beralih ke produk lain selain produk Toko Yayan Cuci Gudang

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	4	4.7	4.7	4.7
KS	11	12.9	12.9	17.6
Valid S	41	48.2	48.2	65.9
SS	29	34.1	34.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

30. Responden setuju akan kembali mengunjungi Toko Yayan Cuci Gudang

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	15	17.6	17.6	18.8
Valid S	41	48.2	48.2	67.1
SS	28	32.9	32.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

31. Responden setuju untuk tetap berbelanja di Toko Yayan Cuci Gudang meskipun banyak penawaran tempat lain

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.2	1.2	1.2
KS	11	12.9	12.9	14.1
Valid S	39	45.9	45.9	60.0
SS	34	40.0	40.0	100.0
Total	85	100.0	100.0	

32. Responden sangat setuju jika tetap memilih produk di Toko Yayan Cuci Gudang

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3.5	3.5	3.5
KS	18	21.2	21.2	24.7
Valid S	33	38.8	38.8	63.5
SS	31	36.5	36.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

33. Responden sangat setuju untuk memberitahu orang lain untuk membeli produk Toko Yayan Cuci Gudang

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	9	10.6	10.6	10.6
S	38	44.7	44.7	55.3
SS	38	44.7	44.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

34. Responden setuju untuk menceritakan hal-hal baik tentang produk Toko Yayan Cuci Gudang

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
KS	5	5.9	5.9	5.9
S	34	40.0	40.0	45.9
SS	46	54.1	54.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.389**	.413**	.680**	.389**	.482**	.477**	1	.362**	.697**
X7	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.401**	.616**	.403**	.526**	.307**	.447**	.362**	1	.666**
X8	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.001		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	.644**	.810**	.777**	.824**	.791**	.703**	.697**	.666**	1
TOT	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
AL_X2	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85

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

N	85	85	85	85	85	85	85	85
---	----	----	----	----	----	----	----	----

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

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

Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL_Y
X1	Pearson Correlation	1	.474**	.582**	.698**	.412**	.512**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
X2	Pearson Correlation	.474**	1	.633**	.516**	.371**	.390**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
X3	Pearson Correlation	.582**	.633**	1	.724**	.492**	.483**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
X4	Pearson Correlation	.698**	.516**	.724**	1	.520**	.452**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
X5	Pearson Correlation	.412**	.371**	.492**	.520**	1	.441**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
X6	Pearson Correlation	.512**	.390**	.483**	.452**	.441**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	85	85	85	85	85	85	85
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.808**	.733**	.849**	.861**	.685**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	85

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

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	12

Uji Reliabilitas Variabel Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	8

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	8

Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

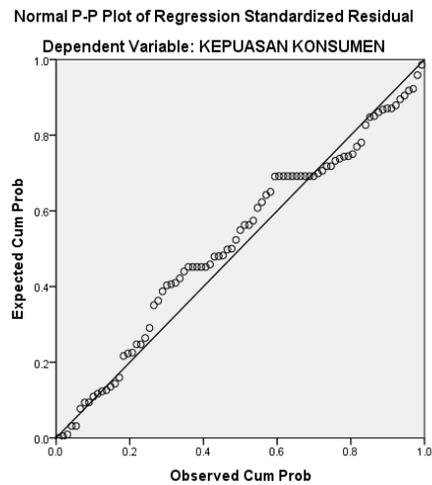
Cronbach's Alpha	N of Items
,865	6

LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

Persamaan 1



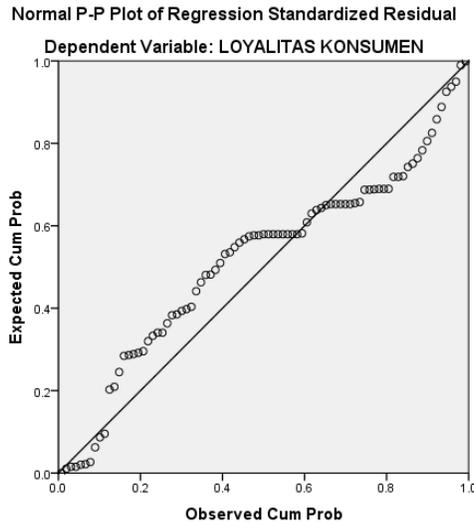
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51336763
	Absolute	.108
Most Extreme Differences	Positive	.059
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		.996
Asymp. Sig. (2-tailed)		.275

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Persamaan 2



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94394654
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.123
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.218
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Linearitas

Kepuasan * Kualitas Produk

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

Report

KEPUASAN KONSUMEN

KUALITAS PRODUK	Mean	N	Std. Deviation
44	28.67	3	4.163
45	30.00	1	.
46	31.33	3	1.528
47	32.44	9	1.667
48	31.88	8	1.642
49	32.71	7	2.215
50	35.00	4	2.449
51	33.14	7	5.014
52	34.89	9	3.140
53	36.33	6	2.503
54	36.00	2	4.243
55	36.50	4	1.291
56	34.67	3	1.528
57	39.00	1	.
58	40.00	1	.
59	38.67	3	2.309
60	37.93	14	3.293
Total	34.56	85	3.714

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			590.694	16	36.918	4.418	.000
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	Between Groups	Linearity	520.495	1	520.495	62.291	.000
		Deviation from Linearity	70.199	15	4.680	.560	.895
	Within Groups		568.200	68	8.356		
Total			1158.894	84			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	.670	.449	.714	.510

Kepuasan * Harga**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN KONSUMEN * HARGA	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

Report**KEPUASAN KONSUMEN**

HARGA	Mean	N	Std. Deviation
28	31.67	3	2.082
29	30.40	5	4.159
31	31.78	9	2.167
32	32.08	13	3.040
33	33.57	7	1.397
34	33.60	5	1.673
35	36.17	6	2.994
36	33.67	9	2.828
37	36.67	3	3.215
38	36.25	4	2.754
39	36.50	2	.707
40	38.79	19	2.226
Total	34.56	85	3.714

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			667.727	11	60.702	9.022	.000
KEPUASAN KONSUMEN * HARGA	Between Groups	Linearity	601.718	1	601.718	89.431	.000
		Deviation from Linearity	66.009	10	6.601	.981	.467
	Within Groups		491.167	73	6.728		
Total			1158.894	84			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN KONSUMEN * HARGA	.721	.519	.759	.576

Loyalitas * Kualitas Produk

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

Report

LOYALITAS KONSUMEN

KUALITAS PRODUK	Mean	N	Std. Deviation
44	21.33	3	4.163
45	20.00	1	.
46	22.67	3	2.517
47	24.00	9	2.000
48	24.38	8	1.506
49	22.43	7	3.457
50	24.75	4	2.363
51	23.43	7	2.637
52	25.22	9	3.962
53	26.00	6	2.098
54	26.00	2	1.414
55	28.00	4	2.160
56	26.00	3	2.646
57	29.00	1	.
58	30.00	1	.
59	30.00	3	.000
60	28.71	14	2.367
Total	25.40	85	3.409

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	Between Groups	(Combined)	500.600	16	31.288	4.472	.000
		Linearity	425.601	1	425.601	60.826	.000
		Deviation from Linearity	74.999	15	5.000	.715	.761
	Within Groups	475.800	68	6.997			
	Total	976.400	84				

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
LOYALITAS KONSUMEN * KUALITAS PRODUK	.660	.436	.716	.513

Loyalitas * Harga

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS KONSUMEN * HARGA	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

Report

LOYALITAS KONSUMEN

HARGA	Mean	N	Std. Deviation
28	20.33	3	1.528
29	20.40	5	3.209
31	23.00	9	2.550
32	24.08	13	2.139
33	23.29	7	2.289
34	24.40	5	2.702
35	26.17	6	1.169
36	26.33	9	2.062
37	25.00	3	2.000
38	27.50	4	1.915
39	26.50	2	2.121
40	29.42	19	1.610
Total	25.40	85	3.409

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			652.017	11	59.274	13.339	.000
LOYALITAS KONSUMEN * HARGA	Between Groups	Linearity	612.508	1	612.508	137.840	.000
		Deviation from Linearity	39.508	10	3.951	.889	.547
	Within Groups		324.383	73	4.444		
	Total		976.400	84			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
LOYALITAS KONSUMEN * HARGA	.792	.627	.817	.668

Loyalitas * Kepuasan

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS KONSUMEN * KEPUASAN KONSUMEN	85	100.0%	0	0.0%	85	100.0%

Report

LOYALITAS KONSUMEN

KEPUASAN KONSUMEN	Mean	N	Std. Deviation
24	19.00	2	1.414
29	22.00	1	.
30	20.86	7	2.268
31	24.00	5	2.915
32	24.07	14	1.207
33	25.25	8	1.389
34	24.00	8	3.964
35	26.50	8	2.878
36	25.43	7	3.155
37	26.50	2	2.121
38	27.33	6	2.503
39	28.00	2	1.414
40	29.27	15	1.907
Total	25.40	85	3.409

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			560.633	12	46.719	8.091	.000
LOYALITAS KONSUMEN * KEPUASAN KONSUMEN	Between Groups	Linearity	508.689	1	508.689	88.092	.000
		Deviation from Linearity	51.944	11	4.722	.818	.623
	Within Groups		415.767	72	5.775		
Total			976.400	84			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
LOYALITAS KONSUMEN * KEPUASAN KONSUMEN	.722	.521	.758	.574

3. Uji Multikolinearitas

Persamaan 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6.636	3.006		2.208	.030		
	KUALITAS PRODUK	.195	.096	.255	2.025	.046	.351	2.849
	HARGA	.510	.125	.515	4.081	.000	.351	2.849

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.298	2.408		-.955	.343		
KUALITAS PRODUK	-.013	.077	-.018	-.165	.869	.334	2.992
HARGA	.525	.107	.578	4.925	.000	.292	3.428
KEPUASAN KONSUMEN	.292	.086	.318	3.392	.001	.458	2.184

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

4. Uji Heteroskedastisitas

Persamaan 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,320	1,913		-,167	,868
KUALITAS PRODUK	,081	,061	,243	1,322	,190
HARGA	-,057	,079	-,133	-,722	,472

a. Dependent Variable: ABS_RES

Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,689	1,684		2,191	,031
KUALITAS PRODUK	-,012	,054	-,041	-,216	,829
HARGA	-,080	,075	-,216	-1,071	,287
KEPUASAN KONSUMEN	,030	,060	,082	,507	,614

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 8

ANALISIS REGRESI

1. Regresi (Persamaan 1)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	HARGA, KUALITAS PRODUK ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.531	2.544

a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PRODUK

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	628.265	2	314.132	48.544	.000 ^b
	Residual	530.629	82	6.471		
	Total	1158.894	84			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PRODUK

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.636	3.006		2.208	.030
	KUALITAS PRODUK	.195	.096	.255	2.025	.046
	HARGA	.510	.125	.515	4.081	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

2. Regresi (Persamaan 2)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PRODUK, HARGA ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.675	.663	1.980

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PRODUK, HARGA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	658.970	3	219.657	56.051	.000 ^b
	Residual	317.430	81	3.919		
	Total	976.400	84			

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PRODUK, HARGA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.298	2.408		-.955	.343
	KUALITAS PRODUK	-.013	.077	-.018	-.165	.869
	HARGA	.525	.107	.578	4.925	.000
	KEPUASAN KONSUMEN	.292	.086	.318	3.392	.001

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

LAMPIRAN 9
ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS)

1. Uji Mediasi X₁ (Kualitas Produk)

Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:

DV = Y
IV = X₁
MEDS = Z

Sample size
85

IV to Mediators (a paths)

Coeff	se	t	p	
Z	,5118	,0622	8,2262	,0000

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)

Coeff	se	t	p	
Z	,4654	,0888	5,2433	,0000

Total Effect of IV on DV (c path)

Coeff	se	t	p	
X ₁	,4628	,0578	8,0084	,0000

Direct Effect of IV on DV (c' path)

Coeff	se	t	p	
X ₁	,2246	,0678	3,3129	,0014

Model Summary for DV Model

R-sq	Adj R-sq	F	df1	df2	p
,5775	,5672	56,0485	2,0000	82,0000	,0000

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)

Data	Boot	Bias	SE	
TOTAL	,2382	,2394	,0012	,0492
Z	,2382	,2394	,0012	,0492

Bias Corrected Confidence Intervals

	Lower	Upper
TOTAL	,1418	,3360
Z	,1418	,3360

2. Uji Mediasi X₂ (Harga)

Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:

DV = Y
 IV = X₂
 MEDS = Z

Sample size
 85

IV to Mediators (a paths)

	Coeff	se	t	p
Z	,7134	,0754	9,4676	,0000

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)

	Coeff	se	t	p
Z	,2884	,0834	3,4599	,0009

Total Effect of IV on DV (c path)

	Coeff	se	t	p
X ₂	,7198	,0609	11,8198	,0000

Direct Effect of IV on DV (c' path)

	Coeff	se	t	p
X ₂	,5140	,0825	6,2274	,0000

Model Summary for DV Model

	R-sq	Adj R-sq	F	df1	df2	p
	,6748	,6669	85,0718	2,0000	82,0000	,0000

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)

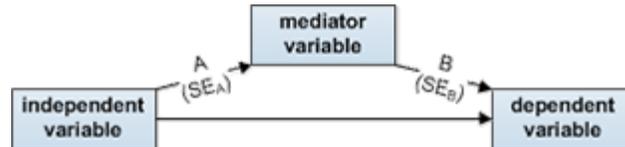
	Data	Boot	Bias	SE
TOTAL	,2058	,2063	,0005	,0620
Z	,2058	,2063	,0005	,0620

Bias Corrected Confidence Intervals

	Lower	Upper
TOTAL	,0996	,3455
Z	,0996	,3455

LAMPIRAN 10 UJI SOBEL

1. Uji Sobel X_1 (Kepuasan Konsumen)



A: 0.5118

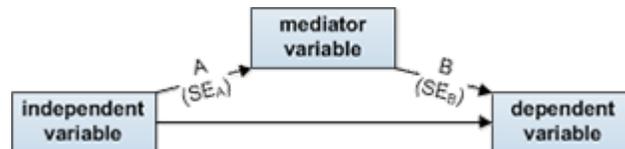
B: 0.4654

SE_A: 0.0622

SE_B: 0.0888

Sobel test statistic: 4.42045322
One-tailed probability: 0.00000492
Two-tailed probability: 0.00000985

2. Uji Sobel X_2 (Harga)



A: 0.7134

B: 0.2884

SE_A: 0.0754

SE_B: 0.0834

Sobel test statistic: 3.24790639
One-tailed probability: 0.00058129
Two-tailed probability: 0.00116258

LAMPIRAN 11



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Axsalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas
Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel
Intervening Pada Konsumen Toko Yayan Cuci Gudang
Ditulis oleh : Anti Indraainayah
NIM : 1646200021

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 18 September 2020

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Hilda, S.E., M.Si

Lidia Deslana, SE., M. Si

NIP.197402142003122002

NIDN: 2014128803

LAMPIRAN 12

1. SURAT IZIN PENELITIAN DARI TOKO YAYAN CUCI GUDANG

TOKO YAYAN CUCI GUDANG PALEMBANG
Jln. May Zen Kel. Sei Selayur Kec. Kalidoni (Intirub Samping PLN Lr Rayon)
Kota Palembang, Sumatera Selatan
Tlp.0812-7839-677/0852-7396-5475

Palembang, 15 Mei 2020

Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Berdasarkan surat yang telah kami terima mengenai Permohonan Izin Penelitian untuk Penyusunan Tugas Akhir (TA)/ Skripsi, saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Pemilik Toko Yayan Cuci Gudang Palembang memberikan Izin Penelitian kepada Mahasiswa dengan Identitas sebagai berikut:

Nama : Anti Indraainayah

NIM : 1646200021

Universitas : Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Pemilik Toko Yayan Cuci Gudang Palembang



2. DATA PENJUALAN TOKO YAYAN CUCI GUDANG TAHUN 2015-2019

TOKO YAYAN CUCI GUDANG INTIRUB SAMPING PLN LR RAYON PALEMBANG

PENJUALAN PRODUK TAHUN 2014-2018

TAHUN	JUMLAH UNIT BARANG TERJUAL	JUMLAH PENJUALAN
2014	447	894.000.000
2015	428	841.600.000
2016	456	892.500.000
2017	461	998.570.000
2018	426	879.900.000

PENJUALAN PRODUK PERIODE 1-JAN-2019 S/D 31-DEC-2019

PERIODE BULAN	JUMLAH UNIT BARANG TERJUAL	JUMLAH PENJUALAN
JANUARI	32	75.640.000
FEBRUARI	31	76.740.000
MARET	29	72.970.000
APRIL	27	67.730.000
MEI	86	148.956.000
JUNI	28	66.645.000
JULY	12	30.950.000
AGUSTUS	18	45.400.000
SEPTEMBER	15	45.250.000
OKTOBER	13	44.950.000
NOVEMBER	11	32.870.000
DESEMBER	29	60.450.000
TOTAL	331	768.551.000

MENGETAHUI,

Pemilik Toko YAYAN Cuci Gudang Palembang



3. DAFTAR HARGA PRODUK TOKO YAYAN CUCI GUDANG

DAFTAR HARGA PRODUK TOKO YAYAN CUCI GUDANG

No.	Produk	Jenis	Harga
1.	Springbed King Koil	80x200	4.800.000
		90x200	5.100.000
		100x200	5.400.000
		110x200	5.600.000
		120x200	5.800.000
		130x200	6.000.000
		140x200	6.000.000
		150x200	6.150.000
		160x200	6.200.000
		180x200	6.300.000
		200x200	6.500.000
2.	Springbed Hotel	180x200	6.000.000
3.	Latex	120x200	2.100.000
		150x200	2.250.000
		180x200	2.350.000
		200x200	2.500.000
4.	Bed Sorong Koil	120x200	3.800.000
5.	Dipan	120x200	1.200.000
		150x200	1.500.000
		180x200	1.600.000
		200x200	1.800.000
6.	Lemari Hias	3 PT	3.500.000
		2 PT	2.500.000
7.	Lemari Pakaian	Fiber	2.500.000
8.	Sofa	L Tamu	6.000.000
		Tunggal	3.000.000
		Lipat	2.800.000
		Grand Zury	6.700.000
9.	Kursi Roda & Kantor		1.000.000-1.500.000
10.	Meja Makan	Isi 6	4.600.000
		Isi 4	3.800.000
12.	Ambal	Permadai India	1.800.000
		K Turki	1.550.000
	Keset Import	India, Turkey, Singapur	350.000, 500.000, 450.000
14.	Meja TV		4.600.000
15.	Kulkas	LG	4.700.000
		Samsung	5.500.000
		Toshiba	3.200.000
16.	Mesin Cuci		3.000.000

DAPAT BERUBAH SEWAKTU-WAKTU.

4. UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 PASAL 3 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (KUALITAS PRODUK)

9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

5. UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 1977 PASAL 1 DAN PASAL 12 AYAT 1

1 dari 9



**PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 1977
TENTANG
STANDAR PENETAPAN HARGA INDONESIA**

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :**
- a. bahwa pengaturan standar penetapan harga guna perhitungan bea masuk atas barang impor diperlukan untuk dapat menjamin peningkatan penerimaan Negara di satu pihak dan memberikan kepastian hukum bagi para wajib pajak di lain pihak ;
 - b. bahwa ketentuan mengenai penetapan harga guna perhitungan bea masuk atas barang impor yang selama ini berlaku adalah tidak lengkap, sehingga dipandang perlu untuk menentukan standar penetapan harga Indonesia yang sesuai dengan perkembangan perdagangan internasional

- Mengingat :**
1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945
 2. Indische Tariefwet (Stbl. 1873 No. 35) sebagaimana telah diubah dan ditambah
 3. Rechten Ordonnantie (Stbl. 1931 No. 471) sebagaimana telah diubah dan ditambah

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PENETAPAN HARGA INDONESIA.

Pasal 1

Harga barang untuk pemungutan bea masuk, disebut harga normal, adalah harga yang dapat dicapai pada saat bea masuk tersebut wajib dibayar berdasarkan penjualan di pasaran bebas antara penjual dan pembeli yang tidak terikat oleh sesuatu ikatan khusus sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6.

Pasal 11

Suatu merek dagang dipergunakan sebagai merek dagang asing apabila memenuhi salah satu ketentuan berikut :

- a. merek dagang tersebut ialah milik seseorang yang menanam, memproduksi, menghasilkan, menawarkan untuk dijual, atau mengerjakan dengan cara lain di luar negeri ;
- b. merek dagang tersebut ialah milik seseorang yang mempunyai hubungan dagang dengan orang dimaksud dalam huruf a ;
- c. merek dagang tersebut ialah milik seseorang yang haknya atas merek dimaksud dibatasi oleh suatu perjanjian dengan orang tersebut dalam huruf a atau huruf b.

Pasal 12

- (1) Harga yang telah dibayar atau akan dibayar dapat diterima sebagai harga guna perhitungan bea masuk, jika pada saat penetapan harga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, harga tersebut sesuai dengan harga normal, dan apabila dipandang perlu, disesuaikan dengan memperhatikan kondisi penjualan yang berbeda karena tidak merupakan harga normal yang terbentuk dalam penjualan dipasaran bebas.
- (2) Penyesuaian dimaksud dalam ayat (1) khususnya diperlukan bagi :
 - a. penentuan biaya-biaya-sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b jo. Pasal 5 ;
 - b. pengurangan-pengurangan harga lainnya yang diberikan kepada agen tunggal atau pemegang lisensi tunggal dan setiap orang yang bergerak dalam usaha sejenis ;
 - c. penentuan rabit luar biasa dan pengurangan-pengurangan lain dari harga bebas yang lazim.

Pasal 13

Menteri Keuangan dapat menetapkan jangka waktu berlakunya suatu faktur yang mencantumkan harga sesuatu barang.

Pasal 14

Apabila harga yang telah dibayar atau akan dibayar dinyatakan dalam mata uang selain rupiah, maka mata uang asing tersebut harus dijabarkan dalam mata uang rupiah menurut kurs resmi yang berlaku pada saat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.

Pasal 15

Importir atau orang yang mempunyai hubungan dengan pemasukan barang,









