

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D. O. R. K., Fathoni, A., & Hasiholan, L. B. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk CKE Teknik Semarang*. Journal of Management, 4(4).
- Armstrong, Kotler. (2015). *Marketing an Introducing Pretiece Hall*. Twelfth edition. England: Pearson Education, Inc.
- Assauri. S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Awi, Y. L., & Chaipoopirutana, S. (2014). *A study of factors affecting consumer's repurchase intention toward XYZ restaurant, Myanmar. In International Conference on Trends in Economics, Humanities, and Management* (pp. 181-184).
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 5(2), 1653- 1664.
- Afrima Widanti, Willy Abdillah, Trisna Murni. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart*. (2022). Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen ISSN Volume 17, No.2, Oktober 2022: 172-186
- Alvin Alfian, Yentisna, Ezizwita. *Pengaruh kepercayaan kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat pembelian ulang pada situs Ecommerce shopee (Studi kasus pada mahasiswa FEB universitas Dharma Andalas*. (2023). Vol. XVII No 2.
- Darmawan, K. (2018). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. In Progress Conference (Vol. 1, No. 1, pp. 19-26).
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia– Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2. No.1, 1-12.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Delima, Ade, Hajar Mareti Ashary, and Osly Usman. *"Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop)." Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop)*(January 1, 2019) (2019).
- Dennisa, Eugenia Andrea, and Suryono Budi Santoso. *"Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)." Diponegoro Journal of Management 5.3 (2016): 997-1009.*
- Dharma, Randy Rachmadiary, and Aam Bastaman. (2022). *"The Influence Of Service Quality, Promotion And Customer Value Towards Customer Satisfaction And Its Effect On Customer Loyalty In Tourism Industry Prior To Covid-19 Pandemic."* Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis 11.1 589-598.
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2017). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Merek dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ekaprana, I Dewa Gede Agung. I Made Jatra dan I Gusti Ayu Ketut Giantari. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan*. Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 1(1), 130-146.
- Fauzi, Ahmad, I. Nengah Punia, and Gede Kamajaya. *"Budaya nongkrong anak muda di Kafe (tinjauan gaya hidup anak muda di Kota Denpasar)." Jurnal Ilmiah Sosiologi (SOROT) 3.5 (2017): 40-47.*
- Ferdinand, August. (2014). *Metode Penelitian Manajemen (5 ed.)*. Jawa Tengah: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Goeth & Davis. (2013). *Quality Management*, Fourth Edition. Cram101 Incorporated.
- Handoko, B. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61-72.

Hardiana, C. D., & Kayadoe, F. R. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Starbucks Coffee Grand Wisata Bekasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 71-88.

Hasan. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Edisi Kedua Belas. CAPS, Yogyakarta.

Hawkins, et. al., (2017). *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, 10th Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Hendarsono, G., & Sugiharto, S. (2013). *Analisis Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*, Vol.1 No.2 , 1-8.

Imelda Prada Hurek dan Feliks Dabur. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Happy Dream Batam Center. Vol 5 No 1 (22): TRACTARE : Jurnal Ekonomi dan Manajemen.

Ishaq, R. (2017). *Public Relations Teori dan Praktik - Edisi Revisi*. Jawa Timur: Instans Publishing.

ISO 9001-2015. (2015). *Quality Management System-Requirement*, BSI Standards Limited, Landon.

Jobber, D., and G. Lancaster. 2006. *Selling and Sales Management*. 7th. Pearson Education, Harlow.

Koklic, M. K., Kukar-Kinney, M., & Vegelj, S. (2017). *An Investigation of Customer Satisfaction With Low-Cost and Full-Service*. *Journal of Business Research*, 188-196.

Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.

Kotler, P. and K. Keller. 2016. *Marketing Management*. Edited by Global Edition. Vol. 15e. Pearson, Essex

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 9.

Jakarta: Erlangga.

Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.

Malau, Harman, (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta, Bandung.

Munawar, Niknik Ahmad, and M. Rizky Mahaputra. "INFLUENCE OF CASHBACK PROMOTION, E-SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION ON RE-USE INTEREST." *Dinasti International Journal of Management Science* 3.4 (2022): 742-751.

Naini, Nurul Fitrianis, et al. "The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty." *Journal of consumer sciences* 7.1 (2022): 34-50.

Nurkhasanah, S., & Mahmud, M. (2022). *PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG ONLINE YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA SHOPEEFOOD)*. *Jurnal Manajemen dan Dinamika Bisnis (JMDB)*, 1(2), 1-16.

Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. *Dinamika Kepariwisata* Vol. Xi No. 2.

Pupuni, N. W., & Sulistyawati, E. (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Perilaku Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Produk Pasta Gigi Merek Pepsodent di Kota Denpasar)*. (Doctoral dissertation, Udayana University).

Puspitasari, Linda. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal "SS" Purwokerto)*. Skripsi thesis, IAIN Purwokerto.

- Putro, Shandy Widjoyo. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2.1 (2014): 1-9.
- Rampier, M. 2012. "Sales Promotion of Fast Moving Consumer Goods." *International Journal of Logistics & Supply Chain Management Perspectives* 1, no. 1: 59-63.
- Rizky, M.F. & Yasin, H. (2014). *Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan*. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol. 14(2), hal. 135-143.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Bandung: Gosyen Publishing.
- Saidani, Basrah, Lisa Monita Lusiana, and Shandy Aditya. "Analisis pengaruh kualitas website dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat pembelian ulang pada pelanggan shopee." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 10.2 (2019): 425-444.
- Sampepajung, D. C. (2017). *Analisis Efektivitas Promosi Penjualan Point Of Purchase Displays Dan Hadiah Langsung Terhadap Volume Penjualan Pt. Coca-Cola Amatil Indonesia—Sales Center Makassar*. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 14(1), 35-49.
- Setyaningrum, Ari. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: CV. AndiOffset.
- Sinambela, R. Y. P., & DS, A. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli ulang konsumen (Studi pada Portobello Café Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 231-240.
- Soni Suntani Sentiana. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.(2018). Volume 2 No. 2 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791.
- Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. (2018). *Jurnal Ekobis : Ekonomi, Bisnis & Manajemen* Vol. 8 Nomor 2
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

- Sulistiyani. (2013). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Pahmi, Jakarta.
- Sulistyawati, Arie, Ni Made, and Ni Ketut Seminari. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. Diss. Udayana University, 2015.
- Supertini, Telagawathi dan Yulianthini. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis. Vol. 2. No. 1. 61.
- Syahputra, R. R., & Herman, H. (2020). *Pengaruh Promosi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap di Os Hotel Batam*. Jurnal Ilmiah Kohesi, 4(3), 81–89.
- Syamnarila, A. P., & Efendi, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Charles & Keith Mall Ratu Indah Makassar*. Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM), 3(3), 15-25.
- Teck Weng, J., & Cyril de Run, E. (2013). *Consumers' Personal Values and Sales Promotion Preferences Effect on Behavioural Intention and Purchase Satisfaction for Consumer Product*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 25(1), 70-101.
- Terhadap Niat Pembelian Ulang*. E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 8. Hal. 2302-8912.
- Thamrin, Abdullah. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Thung, Feby. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." Jurnal Bina Manajemen 8.1 (2019).
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andi.
- Wulandari, A. (2016). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Terhadap Keputusan*

Pembelian Produk Alkohol One Med di Jakarta. Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia, 11(01), 16-28.

Yulisetiarni, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT. KAI DAOP IX Jember*. UNEJ e-Proceeding.

Yusuf, J. C., Prayogo, F. R., & Andreani, F. (2021). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di traveloka. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 9(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata

BIODATA

Identitas Diri

Nama	: Fito Dio Randa Londong
Tempat, Tanggal Lahir	: Rantepao, 17 Maret 2002
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat Rumah	: Jl. Goa Ria Perumahan Griya Sudiang Permai Blok E4 No 03
Telepon Rumah dan HP	: 0819-4693-8797
Alamat E-mail	: fitodiorl@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1. SD 365 Padang Cendrana (2007-2010)
2. SD 08 Rantepao (2011-2012)
3. SMPN 1 Bua Ponrang (2013-2016)
4. SMAN 4 Luwu (2017-2019)

Pendidikan Nonformal

1. Tahun 2019
 - a. Pelatihan *Basic Learning Skills, Character, & Creativity* (BALANCE)

Universitas Hasanuddin

- b. Latihan Kepemimpinan (LK) Ikatan Pelajar Mahasiswa Indonesia Luwu **IPMIL** Universitas Hasanuddin.

Pengalaman

Kepanitiaan Organisasi

1. Ketua Panitia Natal PMKO FEB-UH 2022
2. Steering Committee (SC) Kepanitiaan Paskah PMKO FEB-UH 2022
3. Organizing Committee (OC) Div Perlengkapan Kepanitiaan Natal PMKO FEB-UH 2021
4. Organizing Committee (OC) Koordinator Div Acara Kepanitiaan Paskah PMKO FEB-UH 2021

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 26 September 2023

Fito Dio Randa Londong

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya Mendapatkan Kemudahan tempat parkir di gerai starbuck Sunset Quay					
2	Gerai Starbucks Sunset Quay memiliki desain interior yang menarik					
3	Gerai Starbucks Sunset Quay Memiliki kursi dan meja yang nyaman.					
4	Gerai starbuck Sunset Quay memiliki toilet yang nyaman untuk digunakan					
5	Produk yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan					
6	Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan sesuai dengan yang dijanjikan					
7	Ekspektasi saya terhadap produk sesuai dengan yang saya dapatkan					
8	Barista di gerai starbuck Sunset Quay professional dalam bekerja					
9	Barista sigap dalam memberikan pelayanan.					
10	Barista bersedia menjawab semua pertanyaan konsumen					
11	Barista membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan					
12	Barista memberikan penjelasan terkait produk dengan bahasa yang mudah dimengerti					
13	Kualitas makanan (rasa) yang ditawarkan di gerai starbuck Sunset Quay tidak pernah membuat saya kecewa					
14	Kualitas minuman (rasa) Barista di gerai starbuck Sunset Quay menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum					
15	Pelayanan barista di gerai starbuck Sunset Quay tidak pernah membuat saya kecewa					
16	Barista di gerai starbuck Sunset Quay menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum.					
17	Barista di gerai starbuck Sunset Quay menghargai konsumen					
18	Barista di gerai starbuck Sunset Quay memahami apa yang diinginkan oleh konsumen					
19	Barista di gerai starbuck Sunset Quay ramah dalam melayani konsumen					
20	Barista di gerai starbuck Sunset Quay mampu membangun komunikasi yang baik dengan konsumen					

2. Promosi

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Anda merasa puas dengan kupon promosi yang ditawarkan					
2	Anda merasa puas dengan potongan harga yang diberikan					
3	Promosi sampling and trial yang ditawarkan oleh starbucks mampu mempengaruhi anda untuk melakukan pembelian produk					
4	Promosi starbucks reward mampu mempengaruhi anda untuk melakukan pembelian produk					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya puas dengan Kualitas layanan yang di berikan gerai Starbucks					
2	Saya puas dengan Kualitas produk yang di berikan gerai Starbucks					
3	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan					
4	Saya mendapat kemudahan saat melakukan pembelian di gerai starbuck Sunset Quay					

4. Minat Pembelian Ulang

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang produk starbucks					
2	Saya cenderung memberikan rekomendasi produk starbucks kepada lingkungan social anda (teman, keluarga, dll)					
3	Saya memiliki preferensi (minat) terhadap salah satu produk starbucks					
4	Saya cenderung melakukan pencarian informasi terhadap produk starbucks yang akan dibeli					

Lampiran 3 Tabulasi Data

Kualitas Pelayanan

No. Respon de n	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 1 0	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 1 2
1	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
13	5	5	5	1	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
15	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
19	3	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
22	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
25	1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
26	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
27	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
29	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
30	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
31	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
33	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
34	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
35	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
37	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
38	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
39	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
40	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
41	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
42	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5

43	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
44	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
45	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
46	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
47	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
49	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
50	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
51	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
52	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
54	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4
57	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
58	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
59	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
60	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
61	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
62	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
63	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
64	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
65	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
66	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
69	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
70	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
71	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
72	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
73	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
74	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
75	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
76	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
77	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
78	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
79	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
80	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
81	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
82	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
83	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
84	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
85	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
86	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
87	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
88	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
89	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
90	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
91	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5

92	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
93	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
94	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
95	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
96	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
97	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
98	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
99	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
100	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
101	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
102	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
103	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
104	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
105	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
106	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
107	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
108	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
109	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
110	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
111	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
112	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
113	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
114	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
115	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
116	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
117	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
118	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
119	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
120	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
121	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
122	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
123	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
124	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
125	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
126	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
127	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
128	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
129	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
130	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
131	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
132	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
133	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
134	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
135	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
136	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
137	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
138	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
139	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
140	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4

141	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
142	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
143	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
144	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
145	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
146	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
147	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
148	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
149	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
150	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
151	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
152	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
153	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
154	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
155	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
156	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
157	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
158	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
159	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
160	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
161	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
163	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3
167	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
168	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
169	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
170	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
171	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
172	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
173	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
175	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
176	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
177	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
178	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
179	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
180	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
181	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
182	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
183	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
184	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
186	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
187	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
188	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5
189	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4

190	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
191	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
192	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
199	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
200	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
201	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
204	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
205	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5
206	3	4	4	2	5	3	3	4	4	2	2	1	4	3	4	4	4	3	4	2
207	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
208	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
209	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
210	1	4	3	2	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2
211	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
215	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
220	1	4	3	1	4	1	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3
221	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Promosi

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	4	3	4	4
2	5	5	5	5
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	3	3	4	4
6	5	5	5	5
7	4	4	4	4
8	4	5	3	5
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	4	5	5	5
12	4	4	3	3
13	5	5	3	5
14	4	4	4	4
15	4	4	5	4
16	4	4	5	5
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	3	2	2	3
20	4	3	4	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	3	3	4	4
25	5	5	5	5
26	4	3	3	3
27	4	4	4	4
28	4	4	4	4
29	4	4	4	5
30	4	5	5	5
31	4	5	5	4
32	4	4	4	5
33	5	4	4	5
34	5	4	4	5
35	5	4	4	4
36	4	4	5	4
37	4	5	5	4
38	5	4	5	5
39	5	5	4	5
40	4	5	5	4
41	4	5	4	5
42	4	5	5	4
43	4	4	5	4
44	4	5	5	5
45	5	4	4	4
46	5	4	5	5

47	4	5	4	4
48	4	5	4	5
49	4	4	4	5
50	4	4	4	5
51	4	5	5	4
52	4	4	4	4
53	5	4	5	5
54	4	5	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	2	4
57	4	5	5	4
58	5	4	5	4
59	4	4	5	5
60	5	5	4	4
61	4	5	5	4
62	4	5	4	5
63	4	4	4	5
64	4	5	4	5
65	4	5	4	4
66	4	5	5	5
67	4	4	4	4
68	4	5	2	4
69	4	4	5	5
70	5	5	4	4
71	5	4	4	5
72	4	5	5	4
73	4	5	5	5
74	4	4	5	5
75	4	5	5	5
76	4	5	5	4
77	5	4	5	5
78	4	5	4	4
79	4	5	4	5
80	4	5	4	4
81	4	4	4	5
82	5	4	5	5
83	4	5	4	5
84	5	5	4	4
85	4	5	4	4
86	4	5	4	4
87	4	4	4	4
88	5	4	5	5
89	4	5	4	4
90	5	4	5	5
91	4	5	4	4
92	4	5	4	5
93	4	5	4	4
94	4	5	4	5
95	4	4	4	5

96	4	5	5	4
97	4	5	4	4
98	5	4	5	4
99	4	5	4	4
100	5	4	4	5
101	4	5	5	4
102	4	4	5	5
103	4	5	4	5
104	4	5	4	4
105	5	4	4	5
106	4	5	5	4
107	4	5	4	4
108	5	4	4	4
109	4	5	4	4
110	5	4	5	4
111	4	5	4	5
112	5	4	5	4
113	4	5	5	4
114	4	5	5	4
115	4	5	4	5
116	5	4	5	5
117	5	4	4	4
118	4	5	5	4
119	4	5	4	4
120	5	4	5	5
121	5	4	4	5
122	4	5	4	5
123	4	5	5	5
124	4	5	5	5
125	5	4	4	5
126	5	4	5	4
127	5	4	4	5
128	5	4	5	5
129	4	4	5	4
130	5	4	4	5
131	4	5	5	4
132	5	5	4	4
133	4	5	5	4
134	5	4	5	5
135	4	5	5	4
136	4	5	4	5
137	5	5	5	4
138	4	4	5	5
139	5	4	5	5
140	4	4	5	5
141	4	5	4	5
142	4	4	5	5
143	4	5	4	5
144	4	5	4	5

145	4	5	4	4
146	5	5	4	4
147	4	5	4	4
148	4	5	4	5
149	4	5	4	5
150	4	5	4	4
151	4	4	5	4
152	5	4	5	4
153	4	4	5	4
154	4	4	5	5
155	4	4	4	5
156	4	5	4	4
157	5	4	5	4
158	4	5	3	4
159	5	4	4	4
160	5	5	5	5
161	5	4	5	5
162	4	5	4	5
163	4	3	4	4
164	4	4	4	4
165	4	4	4	4
166	4	3	5	4
167	4	5	4	5
168	4	5	4	4
169	4	5	5	5
170	4	4	4	4
171	4	5	4	4
172	4	4	4	5
173	4	5	5	5
174	4	5	4	4
175	4	5	4	4
176	4	5	5	4
177	4	4	4	5
178	5	4	4	5
179	4	5	4	5
180	5	4	5	4
181	4	4	5	5
182	5	4	4	4
183	4	5	4	5
184	5	5	4	5
185	5	5	5	5
186	4	4	5	5
187	4	5	4	4
188	5	4	4	4
189	4	5	4	4
190	4	5	5	4
191	5	5	4	5
192	5	5	5	4
193	4	4	4	4

194	5	5	5	5
195	4	5	5	4
196	3	3	3	3
197	4	5	5	5
198	2	2	2	2
199	5	4	4	5
200	4	4	5	5
201	4	5	5	5
202	4	4	4	4
203	5	4	4	5
204	5	4	4	4
205	4	5	4	4
206	4	4	3	5
207	4	4	4	5
208	4	4	4	5
209	4	4	5	5
210	4	3	3	3
211	1	1	1	1
212	5	5	5	5
213	4	4	4	4
214	4	5	4	5
215	4	4	4	4
216	5	4	4	4
217	5	5	5	5
218	4	4	3	4
219	5	5	4	4
220	4	4	4	4
221	4	4	4	4
222	4	4	4	3

Kepuasan Pelanggan

No. Responden	Z1	Z2	Z3	Z4
1	5	4	3	4
2	5	5	5	5
3	5	4	4	4
4	4	4	4	5
5	4	4	4	4
6	5	5	4	5
7	4	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	5	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	5	5	4	4
13	5	5	5	4
14	4	4	3	3
15	4	5	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	3	3	3	2
20	4	4	3	4
21	4	4	4	4
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	3	3	2	3
25	5	5	3	5
26	3	3	2	3
27	4	4	4	4
28	5	4	4	4
29	5	4	4	5
30	4	5	4	4
31	5	5	4	5
32	5	4	4	4
33	5	4	4	5
34	4	5	4	4
35	4	5	4	4
36	4	4	4	4
37	4	4	4	5
38	5	4	5	5
39	4	5	4	4
40	4	5	4	4
41	4	4	5	4
42	5	4	5	5
43	4	4	5	4
44	4	5	5	4
45	4	5	4	4
46	4	5	5	5

47	4	4	5	4
48	5	5	4	4
49	4	4	4	4
50	4	5	5	4
51	5	4	4	5
52	4	4	4	4
53	4	4	4	5
54	4	5	4	4
55	4	4	4	4
56	4	4	3	4
57	4	4	5	4
58	4	5	5	5
59	4	5	5	4
60	4	5	4	5
61	5	4	4	4
62	5	4	4	5
63	4	4	5	5
64	5	4	5	5
65	4	5	4	4
66	4	4	5	5
67	4	4	4	4
68	4	5	4	5
69	5	4	5	5
70	5	4	5	4
71	5	4	4	4
72	4	4	4	4
73	5	5	4	5
74	5	4	5	5
75	5	5	4	5
76	4	5	4	4
77	5	4	5	5
78	4	5	4	4
79	5	5	5	4
80	4	5	4	4
81	4	5	4	4
82	4	5	4	4
83	4	4	5	4
84	4	5	5	4
85	4	4	4	5
86	5	4	4	4
87	5	5	5	5
88	4	5	4	5
89	4	5	4	4
90	5	4	4	5
91	4	5	4	5
92	4	5	5	4
93	4	4	5	4
94	5	4	4	5
95	4	4	5	4

96	5	4	4	5
97	4	4	5	4
98	4	5	4	5
99	4	5	4	5
100	5	5	5	4
101	4	5	4	5
102	5	4	4	5
103	5	4	4	4
104	5	4	5	4
105	4	5	4	4
106	4	5	4	4
107	5	5	5	4
108	4	5	4	5
109	4	5	4	4
110	4	5	4	5
111	5	4	4	5
112	5	4	4	4
113	4	5	5	4
114	4	5	5	5
115	5	4	5	5
116	4	4	5	5
117	5	4	4	4
118	4	5	5	4
119	5	4	5	4
120	4	5	5	4
121	4	4	4	5
122	5	4	4	5
123	5	5	4	5
124	4	5	5	4
125	5	4	4	5
126	5	4	4	5
127	5	4	4	5
128	5	4	4	4
129	5	5	4	4
130	5	4	5	4
131	4	5	4	5
132	4	5	5	4
133	4	5	4	5
134	4	5	4	5
135	4	5	5	4
136	4	5	4	5
137	5	4	4	4
138	4	5	4	5
139	4	4	5	5
140	4	4	5	5
141	4	5	4	5
142	4	4	5	5
143	4	5	4	5
144	4	5	5	5

145	4	4	5	4
146	4	5	5	4
147	4	5	4	4
148	4	5	4	5
149	4	4	5	5
150	4	5	4	5
151	4	4	5	5
152	4	5	4	4
153	4	4	4	4
154	4	5	4	5
155	4	5	5	5
156	4	4	5	5
157	4	4	5	5
158	4	5	4	4
159	5	4	4	5
160	4	4	4	4
161	5	5	5	5
162	5	5	4	4
163	4	4	4	4
164	4	4	3	4
165	4	4	4	4
166	4	5	4	4
167	5	5	5	5
168	4	4	5	4
169	5	4	4	5
170	4	4	4	5
171	5	4	4	5
172	4	4	5	4
173	5	5	4	4
174	5	5	5	4
175	4	4	4	4
176	4	5	5	5
177	4	4	4	4
178	4	4	5	4
179	4	5	5	4
180	4	4	4	5
181	4	5	4	5
182	4	5	4	4
183	4	4	4	4
184	5	4	5	5
185	4	4	4	4
186	4	4	4	4
187	4	4	4	4
188	5	4	4	4
189	4	5	4	4
190	5	4	4	5
191	4	4	4	4
192	5	5	4	4
193	4	4	4	4

194	5	5	5	5
195	4	4	5	5
196	3	3	3	3
197	5	5	4	5
198	2	2	2	2
199	5	4	4	5
200	5	5	4	4
201	5	4	5	5
202	4	4	4	4
203	5	4	4	5
204	4	5	5	5
205	5	5	5	4
206	3	4	2	3
207	5	4	4	5
208	5	5	5	5
209	4	4	5	5
210	2	4	4	3
211	1	1	1	3
212	5	5	5	5
213	4	4	4	4
214	5	4	5	4
215	4	4	4	4
216	4	4	4	4
217	5	5	5	5
218	4	4	3	4
219	5	5	4	4
220	3	4	4	4
221	5	4	4	3
222	3	3	4	4

Minat Pembelian Ulang

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

47	4	4	4	4
48	5	4	4	5
49	4	4	4	4
50	5	4	4	4
51	5	4	4	5
52	5	4	5	4
53	5	5	4	4
54	4	4	5	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	3
57	4	4	5	4
58	5	4	4	5
59	5	4	5	4
60	3	5	4	4
61	5	4	4	4
62	4	5	4	4
63	4	4	5	5
64	4	4	4	4
65	3	4	4	4
66	5	4	5	5
67	4	4	4	4
68	4	5	5	4
69	5	5	4	5
70	4	4	5	5
71	5	5	4	4
72	5	5	4	4
73	4	4	5	5
74	4	4	4	4
75	5	5	5	4
76	4	4	4	5
77	4	5	5	4
78	4	5	4	4
79	4	5	5	5
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	4	5	4
83	4	5	4	4
84	4	5	5	4
85	4	5	4	4
86	4	4	5	5
87	4	4	4	4
88	5	4	5	4
89	5	4	4	4
90	5	4	5	4
91	4	4	4	4
92	4	5	5	5
93	4	4	4	4
94	4	5	4	5
95	4	5	4	4

96	4	5	4	5
97	5	4	4	4
98	4	5	5	5
99	5	5	5	5
100	4	5	5	5
101	5	4	4	5
102	4	5	5	5
103	5	5	5	4
104	5	5	4	5
105	5	4	4	4
106	5	4	4	4
107	5	5	4	4
108	5	4	4	5
109	5	5	5	4
110	5	4	5	4
111	4	5	4	5
112	4	5	5	5
113	4	5	4	5
114	4	4	5	5
115	5	4	4	5
116	4	5	5	4
117	4	5	4	5
118	5	4	5	4
119	5	5	4	5
120	4	5	4	5
121	4	5	5	4
122	5	5	5	5
123	5	4	4	4
124	5	5	5	4
125	4	4	5	5
126	4	5	5	4
127	4	5	5	5
128	5	4	4	5
129	4	4	5	5
130	5	4	5	4
131	4	5	4	5
132	4	5	4	5
133	4	5	4	4
134	4	5	4	5
135	4	5	4	5
136	4	5	4	5
137	4	4	4	4
138	4	5	4	5
139	4	4	4	4
140	4	4	5	5
141	4	4	4	4
142	4	5	5	5
143	4	4	4	5
144	4	5	4	5

145	4	4	4	4
146	4	5	5	5
147	4	4	4	4
148	5	5	4	5
149	5	4	5	5
150	4	4	4	4
151	4	4	4	5
152	4	4	5	5
153	4	4	4	4
154	5	4	5	4
155	4	4	4	4
156	4	4	4	5
157	4	5	4	5
158	4	4	4	4
159	4	5	5	5
160	1	4	4	4
161	5	5	5	5
162	5	4	5	5
163	4	4	4	5
164	4	4	4	4
165	4	3	4	4
166	4	3	3	5
167	4	4	5	5
168	4	4	5	4
169	5	5	4	4
170	4	4	4	5
171	5	5	4	4
172	4	5	4	4
173	4	5	5	4
174	4	4	4	4
175	4	4	4	4
176	5	4	5	5
177	4	4	4	5
178	4	4	4	4
179	5	4	4	5
180	4	4	4	5
181	4	5	5	5
182	4	4	4	4
183	4	4	4	5
184	5	4	4	5
185	4	4	4	4
186	4	4	4	5
187	4	4	4	4
188	4	4	4	4
189	4	4	4	4
190	5	4	5	5
191	4	4	4	4
192	5	5	5	5
193	4	4	4	4

194	5	5	5	5
195	5	5	4	5
196	3	3	3	3
197	4	5	5	5
198	2	2	2	2
199	5	5	4	4
200	4	4	5	5
201	4	5	5	4
202	4	4	4	4
203	4	5	5	5
204	5	4	5	5
205	5	5	5	4
206	3	4	4	2
207	5	4	4	4
208	5	5	4	4
209	5	5	5	5
210	3	3	3	1
211	1	1	1	1
212	5	5	5	5
213	4	4	4	4
214	4	5	4	5
215	4	4	4	4
216	5	4	4	4
217	5	5	5	5
218	4	3	4	5
219	4	4	4	3
220	3	3	4	3
221	4	4	4	4
222	3	3	3	3

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	82.28	66.069	.625	.929
X1.2	81.95	69.051	.491	.931
X1.3	82.08	68.429	.561	.930
X1.4	82.13	66.498	.593	.929
X1.5	82.05	68.966	.512	.931
X1.6	82.20	64.901	.662	.928
X1.7	82.17	66.348	.650	.928
X1.8	82.09	67.898	.614	.929
X1.9	82.08	67.732	.601	.929
X1.10	82.15	66.934	.642	.928
X1.11	82.14	66.981	.619	.929
X1.12	82.09	67.391	.602	.929
X1.13	82.10	67.866	.549	.930
X1.14	82.06	66.748	.673	.928
X1.15	82.17	66.718	.680	.927
X1.16	82.10	66.959	.646	.928
X1.17	82.07	67.577	.616	.929
X1.18	82.12	67.282	.630	.928
X1.19	82.10	67.119	.638	.928
X1.20	82.11	65.708	.704	.927

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.06	2.179	.459	.617
X2.2	12.88	2.203	.343	.691
X2.3	13.00	1.880	.516	.576
X2.4	12.89	1.989	.543	.561

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	12.93	2.022	.489	.614
Z2	12.84	2.164	.417	.658

Z3	12.97	1.919	.501	.605
Z4	12.88	1.987	.482	.618

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.78	2.813	.496	.746
Y2	12.74	2.736	.569	.707
Y3	12.73	2.722	.633	.676
Y4	12.71	2.544	.571	.707

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
X1	0,932	0,60	Reliabel
X2	0,679	0,60	Reliabel
Z	0,689	0,60	Reliabel
Y	0,765	0,60	Reliabel

Reliability Statistics x1

(dilampiran)

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	20

Reliability Statistics X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	4

Reliability Statistics Z

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Lampiran 6 Hasil Uji F (Simultan/Bersama-sama)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.182	2	16.591	292.605	.000 ^b
	Residual	12.644	223	.057		
	Total	45.827	225			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.255	3	14.752	177.692	.000 ^b
	Residual	18.430	222	.083		
	Total	62.685	225			

a. Dependent Variable: Minat Pembelian Ulang

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Promosi, Kualitas Pelayanan

Lampiran 7 Hasil Uji T (Uji Pengaruh Langsung/Uji Hipotesis/Persamaan Regresi/Uji Regresi)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.367	.164		2.242	.026
Kualitas Pelayanan	.680	.065	.649	10.408	.000
Promosi	.230	.062	.232	3.727	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.330	.200		-1.650	.100
Kualitas Pelayanan	.411	.096	.335	4.265	.000
Promosi	.187	.077	.161	2.424	.016
Kepuasan Pelanggan	.463	.081	.396	5.718	.000

a. Dependent Variable: Minat Pembelian Ulang

Lampiran 8 Hasil Uji Mediasi (Uji Intervening/Uji Pengaruh Tidak Langsung)

	Pengaruh tidak langsung	Z sobel	P sobel
X1 ke Z ke Y	0.31484	5,01612674	0,00000053
X2 ke Z ke Y	0.10649	3,11178609	0,00185959