

Lampiran 01 Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,574**	,544**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,574**	1	,612**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,544**	,612**	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	,841**	,856**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

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

Correlations

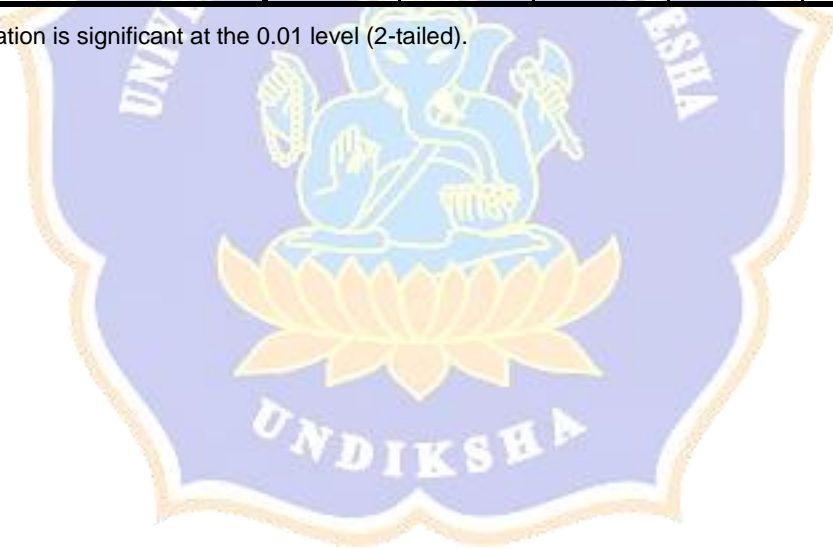
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,640**	,408**	,602**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	,640**	1	,641**	,552**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	,408**	,641**	1	,519**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	,602**	,552**	,519**	1	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	,796**	,857**	,789**	,831**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,585**	,540**	,682**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	,585**	1	,384**	,453**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	,540**	,384**	1	,608**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
Y4	Pearson Correlation	,682**	,453**	,608**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
TOTAL	Pearson Correlation	,865**	,765**	,765**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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



Lampiran 02. Uji Reliabilitas

Citra Merk (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	3

Kepuasan Pelanggan (X_2)

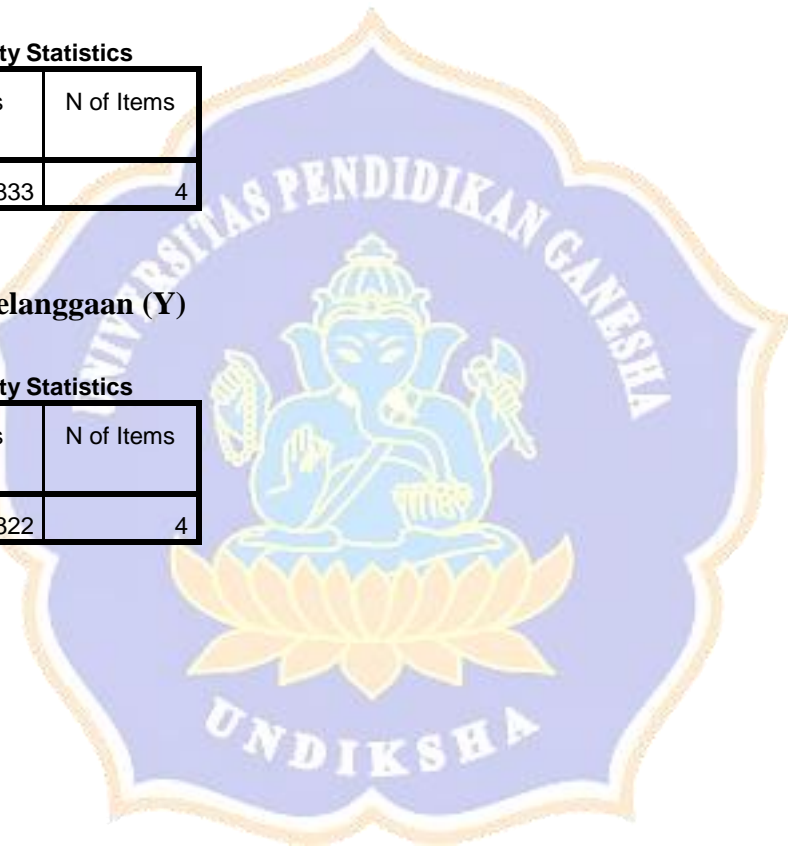
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	4

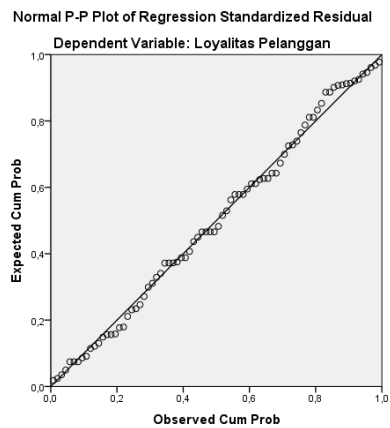
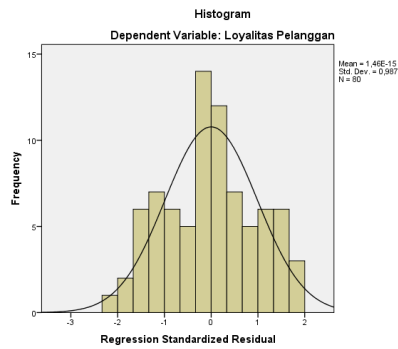
Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	4



Lampiran 03. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,44447262
	Absolute	,064
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,576
Asymp. Sig. (2-tailed)		,894

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 04. Uji Multikolinieritas

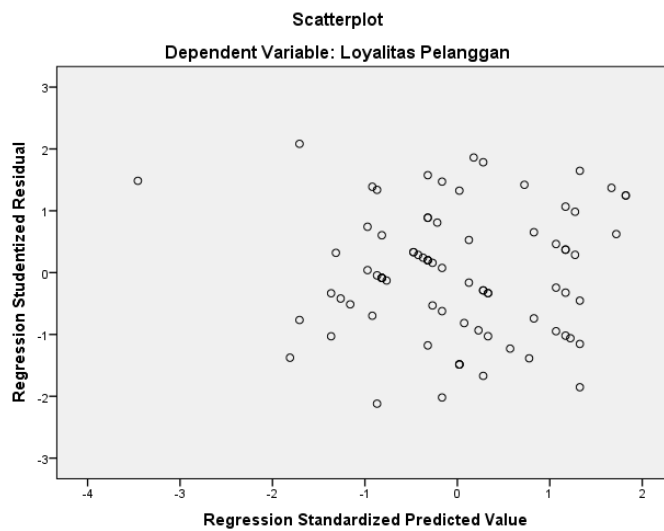
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	5,620	1,576		3,565	,001					
1 Citra Merk	,061	,086	,064	,702	,485	,217	,080	,062	,938	1,067
Kepuasan Pelanggan	,585	,087	,613	6,718	,000	,629	,608	,593	,938	1,067

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 05. Uji Heteroskedastisitas



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,341	,896	,380	,705		
	Citra Merk	,030	,049	,606	,546	,938	1,067
	Kepuasan Pelanggan	,028	,050	,571	,570	,938	1,067

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 06. Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Citra Merk ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,632 ^a	,399	,384	1,463	,399	25,588	2	77	,000	1,841

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Merk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109,554	2	54,777	25,588	,000 ^b
	Residual	164,834	77	2,141		
	Total	274,388	79			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Citra Merk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
(Constant)	5,620	1,576		3,565	,001					
1 Citra Merk	,061	,086	,064	,702	,485	,217	,080	,062	,938	1,067
Kepuasan Pelanggan	,585	,087	,613	6,718	,000	,629	,608	,593	,938	1,067

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 07. Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir skripsi yang sedang saya lakukan di Program S1 Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pasta Gigi *Ciptadent* di Kota Singaraja”.

Maka saya mengharapkan kesediaan bapak/ ibu, saudara/saudari untuk mengisi angket ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Demikian yang saya sampaikan, atas kerjasamanya saya mengucapkan terimakasih.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia : Tahun
4. Alamat :

Kriteria Responden

1. Masyarakat kota Singaraja.
2. Masyarakat yang pernah membeli dan menggunakan pasta gigi *Ciptadent*.
- 3.

Petunjuk

1. Isilah identitas responden yang disediakan.
2. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan memilih pada kolom alternatif yang telah disediakan
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:
 - 1) Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 poin
 - 2) Setuju (S) dengan skor 4
 - 3) Kurang Setuju (KS) dengan skor 3
 - 4) Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
 - 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

No.	Pernyataan	Tanggapan				
	Citra Merek (X ₁)	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	<i>Ciptadent</i> merupakan produk pasta gigi yang telah memenuhi kebutuhan saya					
2	<i>Ciptadent</i> memiliki nama produk yang unik sehingga membuat konsumen memilihnya					
3	<i>Ciptadent</i> merupakan produk terkenal dengan merek yang mudah diucapkan dan mudah diingat					
Kepuasan Pelanggan (X ₂)		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
4	Saya merasa puas dan selalu merekomendasikan produk <i>Ciptadent</i> kepada orang lain					
5	Saya merasa puas dan selalu membicarakan hal yang baik mengenai produk <i>Ciptadent</i>					
6	Saya akan membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk yang ada					

Kepuasan Pelanggan (X ₂)		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
7	Saya akan menggunakan produk <i>Ciptadent</i> dan tidak akan terpengaruh dengan iklan produk lainnya yang sejenis dan harga yang ditawarkan produk lain					
Loyalitas Pelanggan (Y)		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
8	Saya selalu membeli produk <i>Ciptadent</i> secara terus menerus ketika membutuhkannya					
9	Saya tidak hanya menggunakan pasta gigi <i>Ciptadent</i> tetapi juga menggunakan produk lain yang ditawarkan <i>Ciptadent</i> (sikat gigi)					
10	Saya akan merekomendasikan <i>Ciptadent</i> kepada keluarga maupun teman saya					

11	Saya tidak akan menggunakan pasta gigi lain selain <i>Ciptadent</i>					
----	---	--	--	--	--	--



Lampiran 08. Tabulasi data Responden

Citra Merk (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	5	4	5	14
8	4	5	4	13
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	5	5	5	15
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	4	4	5	13
16	5	4	4	13
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	5	13
20	4	4	5	13
21	5	5	5	15
22	5	5	5	15
23	3	3	4	10
24	4	4	4	12
25	3	4	4	11
26	3	4	4	11
27	4	3	4	11
28	3	4	4	11
29	4	3	4	11
30	4	3	4	11
31	3	2	4	9
32	4	5	5	14
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	4	3	4	11
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9

Lanjutan X1

NO	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1
42	5	5	5	15
43	3	3	3	9
44	4	4	4	12
45	5	4	5	14
46	4	5	4	13
47	5	5	4	14
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	5	5	4	14
54	4	4	5	13
55	4	4	5	13
56	4	4	4	12
57	5	4	5	14
58	5	4	5	14
59	5	5	4	14
60	5	5	5	15
61	4	4	2	10
62	4	4	4	12
63	4	3	3	10
64	4	3	3	10
65	4	3	3	10
66	4	3	3	10
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	3	11
70	5	3	4	12
71	4	4	4	12
72	4	3	3	10
73	4	3	3	10
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	3	4	2	9
78	3	4	2	9
79	4	5	5	14
80	4	5	5	14

Kepuasan Pelanggan (X2)

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

Lanjutan X2

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL X2
42	5	5	5	4	19
43	4	3	4	4	15
44	5	4	3	4	16
45	5	4	4	4	17
46	3	3	4	4	14
47	5	3	1	4	13
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	5	17
50	5	4	3	4	16
51	4	4	4	5	17
52	5	5	5	4	19
53	5	4	5	3	17
54	4	4	4	3	15
55	5	5	5	4	19
56	3	3	4	3	13
57	5	5	5	3	18
58	4	3	3	3	13
59	4	5	5	3	17
60	5	3	4	4	16
61	4	4	3	4	15
62	4	4	4	4	16
63	5	5	5	4	19
64	4	3	4	4	15
65	4	4	4	4	16
66	5	5	5	4	19
67	4	4	4	3	15
68	5	5	5	4	19
69	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	20
71	5	4	4	4	17
72	4	3	5	5	17
73	5	5	5	4	19
74	4	3	4	4	15
75	3	4	5	4	16
76	4	3	4	4	15
77	3	4	5	4	16
78	4	4	5	4	17
79	3	4	5	5	17
80	5	5	4	5	19

Loyalitas Pelanggan (Y)

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

Lanjutan Y

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL Y
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	3	15
44	4	4	5	3	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	3	3	14
47	4	4	5	4	17
48	4	4	4	4	16
49	4	3	4	4	15
50	4	4	3	4	15
51	5	5	2	4	16
52	4	4	4	3	15
53	3	3	4	4	14
54	3	3	5	4	15
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	3	3	5	4	15
58	3	3	4	3	13
59	3	3	5	5	16
60	4	4	3	2	13
61	5	4	4	4	17
62	4	4	5	4	17
63	4	4	5	5	18
64	4	4	3	3	14
65	4	4	4	4	16
66	3	3	5	5	16
67	4	3	4	4	15
68	4	4	4	5	17
69	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	20
71	5	5	4	5	19
72	4	4	3	4	15
73	4	4	4	5	17
74	4	4	3	4	15
75	4	4	4	5	17
76	4	4	3	4	15
77	4	4	4	4	16
78	4	4	5	5	18
79	5	5	4	5	19
80	5	5	4	4	18

RIWAYAT HIDUP



Kadek Dika Adrianti Lahir di Baktiseraga pada Tanggal 14 Februari 2000 sebagai anak kedua dari pasangan Made Arianta dan Kadek Rita Adriani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Baktiseraga, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD 2 Pandak badung dan lulus pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Kediri dan lulus pada tahun 2015 setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMA LAB Undiksha dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2018. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Jurusan Manajemen sampai pada penulisan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

