

No. Responden : \_\_\_\_\_

**KUESIONER RESPONDEN**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PADA TOKO KEMALA BUTIK PALOPO**

Assalamualaikum wr. wb bersama ini, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tentang “PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO KEMALA BUTIK PALOPO”. Informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penelitian saya. Atas bantuan anda, saya ucapkan terimakasih.

**A. PROFIL RESPONDEN**

**No. Responden** :

**Tanggal** :

**Nama** :

**Umur** :

**Suku** :

**Status Pernikahan :**

Pilih salah satu jawaban sesuai dengan yang sebenarnya.

**1. Jenis Kelamin**

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

**2. Usia**

- a) 17-20 Tahun
- b) 21-30 tahun
- c) 31-40 tahun
- d) Lebih dari 41 tahun

**3. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)**

- a) Pelajar/Mahasiswa
- b) Wiraswasta

- c) Peg.Swasta
- d) PNS
- e) Lainnya.....

## B. PERNYATAAN PENELITIAN

### Petunjuk:

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda dengan memberikan tanda ceklis (  $\checkmark$  ) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai.

Keterangan :

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**N** : Netral

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

## A. Variabel Independent; Strategi Pemasaran (7P)

### 1. Pernyataan Faktor Produk

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kemala Butik menawarkan produk yang memiliki merek dan bahan yang bagus					
2	Kemala Butik menawarkan beragam macam model pakaian					
3	Kemala Butik menyajikan tampilan pakaian sesuai yang ada di gambar					

<b>4</b>	Pakaian yang di sediakan Kemala Butik memiliki keragaman yang baik					
----------	--	--	--	--	--	--

## 2. Pernyataan Faktor Harga

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kemala Butik menawarkan harga sesuai dengan kualitas					
2.	Kemala Butik menawarkan harga yang terjangkau bagi tiap kalangan					
3.	Harga Kemala Butik bersaing dengan pesaing lain					

## 3. Pernyataan Faktor Promosi

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kemala Butik menawarkan promosi hadiah untuk pembelian paket yang disediakan					
2.	Iklan yang ditampilkan oleh Kemala Butik sangat menarik perhatian.					
3.	Promosi dilakukan oleh Kemala Butik sesuai dengan kenyataan.					

#### 4. Pernyataan Faktor Tempat

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kemala Butik memiliki tempat yang nyaman.					
2.	Kemala Butik memiliki tempat yang bersih					
3.	Kemala Butik memiliki tempat yang mudah diakses					

#### 5. Pernyataan Faktor Orang

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Sikap dan pelayanan karyawan Kemala Butik terhadap konsumen ramah dan baik					
2.	Penampilan karyawan Kemala Butik rapih					
3.	Karyawan Kemala Butik memberikan pelayanan yang baik					

#### 6. Pernyataan Faktor Proses

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Proses pelayanan pada kasir di Kemala Butik relatif cepat					

2.	Karyawan Kemala Butik cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan.					
3.	Proses dalam memilih pakaian di Kemala Butik relatif nyaman					

### 7. Pernyataan Faktor Sarana Fisik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Interior di Kemala Butik menarik					
2.	Tampilan Kemala Butik yang menarik minat berkunjung					
3.	Fasilitas Kemala Butik yang lengkap (wifi, ac, tv, musik, dll)					

### B. Variabel dependent: Kepuasan Pelanggan (Y1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan model pakaian Kemala Butik					
2.	Secara keseluruhan saya merasa puas telah melakukan pembelian pakaian di Kemala Butik					
3.	Kemala Butik telah memenuhi harapan saya					

### C. Variabel dependent: Loyalitas Pelanggan (Y2)

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan terus membeli pakaian Kemala Butik					
2.	Saya akan merekomendasikan kepada kerabat, teman, dan rekan mengenai produk Kemala Butik					
3.	Kemala Butik merupakan model pakaian pilihan utama saya					

## Lampiran 2: Hasil perhitungan kuesioner

### Produk X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL X1
1	4	4	5	4	17
2	4	4	4	3	15
3	4	3	5	4	16
4	4	4	4	4	16
5	4	2	4	4	14
6	3	4	4	4	15
7	4	3	5	3	15
8	5	4	5	4	18
9	4	4	4	5	17
10	4	4	5	5	18
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	5	5	4	4	18
14	4	4	4	5	17
15	4	4	4	4	16
16	3	3	4	2	12
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	3	3	4	14
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	2	13
22	2	2	5	2	11

23	4	3	4	4	15
24	4	4	4	3	15
25	3	2	3	3	11
26	4	4	5	5	18
27	3	3	3	3	12
28	4	2	3	3	12
29	4	3	3	3	13
30	1	3	4	2	10
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	5	5	4	18
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	5	5	5	5	20
37	3	4	5	3	15
38	4	4	4	5	17
39	4	4	4	5	17
40	4	4	4	4	16
41	5	5	3	5	18
42	5	5	4	4	18
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16
47	5	3	4	2	14
48	3	2	5	4	14
49	5	5	5	5	20
50	3	4	3	3	13
51	4	4	4	4	16
52	3	3	4	5	15
53	4	3	5	3	15
54	4	5	5	3	17
55	4	2	3	3	12
56	4	3	3	4	14
57	3	4	3	4	14
58	4	4	3	3	14
59	3	5	5	3	16
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	3	15

62	4	2	5	4	15
63	4	4	4	4	16
64	3	3	5	3	14
65	3	4	4	4	15
66	4	3	5	3	15
67	3	3	3	3	12
68	5	3	4	3	15
69	4	4	4	4	16
70	4	4	5	5	18
71	4	5	4	4	17
72	4	4	4	3	15
73	4	5	4	4	17
74	5	4	4	4	17
75	5	5	4	4	18
76	4	4	4	5	17
77	4	4	3	5	16
78	5	4	5	4	18
79	5	5	5	4	19
80	3	4	5	5	17
81	4	4	4	4	16
82	4	5	5	5	19
83	5	4	5	4	18
84	4	4	4	5	17
85	4	4	4	4	16
86	5	3	5	4	17
87	5	4	4	4	17
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	4	4	5	5	18
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	2	2	4	2	10
95	4	4	3	4	15
96	4	3	3	4	14
97	3	3	4	4	14
98	4	3	4	3	14
99	4	5	3	4	16
100	4	4	3	4	15



101	4	3	4	4	15
102	4	3	4	5	16
103	3	3	3	3	12
104	2	4	4	4	14

### Harga X2

No	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL X2
1	4	5	4	13
2	4	3	3	10
3	5	4	4	13
4	4	4	4	12
5	4	2	3	9
6	3	4	4	11
7	4	3	4	11
8	5	5	4	14
9	3	3	3	9
10	4	4	5	13
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	4	4	5	13
14	4	2	4	10
15	4	4	4	12
16	3	5	3	11
17	4	2	4	10
18	4	4	4	12
19	2	3	3	8
20	5	4	3	12
21	4	3	3	10
22	5	5	2	12
23	4	4	3	11
24	4	3	4	11
25	2	2	2	6
26	5	3	4	12
27	3	3	3	9
28	4	4	3	11
29	3	3	3	9
30	4	4	4	12
31	4	4	4	12

32	4	4	4	12
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	4	14
37	4	3	4	11
38	4	5	3	12
39	4	5	3	12
40	5	3	4	12
41	5	4	5	14
42	5	4	5	14
43	4	4	4	12
44	5	4	4	13
45	5	5	5	15
46	5	4	4	13
47	5	1	3	9
48	4	5	5	14
49	5	5	5	15
50	3	3	4	10
51	4	4	4	12
52	4	3	3	10
53	4	4	3	11
54	5	4	3	12
55	3	4	3	10
56	3	2	4	9
57	3	5	3	11
58	4	4	5	13
59	5	3	4	12
60	3	4	4	11
61	4	4	4	12
62	3	4	3	10
63	4	4	4	12
64	3	3	3	9
65	4	4	4	12
66	3	4	4	11
67	4	3	4	11
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	5	5	5	15

71	4	5	4	13
72	4	4	4	12
73	4	4	5	13
74	5	5	4	14
75	5	4	4	13
76	4	4	5	13
77	4	5	5	14
78	5	5	5	15
79	4	4	5	13
80	3	4	4	11
81	4	4	4	12
82	5	4	4	13
83	5	4	5	14
84	4	4	4	12
85	4	4	5	13
86	3	5	4	12
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	2	2	5	9
95	4	5	4	13
96	3	4	5	12
97	3	4	4	11
98	3	3	4	10
99	5	4	4	13
100	4	4	4	12
101	3	4	4	11
102	4	4	3	11
103	4	3	3	10
104	4	4	4	12

**Distribusi X3**

No	X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL X3
1	5	4	3	12

2	3	4	3	10
3	3	3	4	10
4	4	4	4	12
5	2	2	3	7
6	3	4	4	11
7	4	3	3	10
8	4	4	4	12
9	4	4	3	11
10	3	4	5	12
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	4	5	4	13
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	5	3	1	9
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	3	3	3	9
20	3	4	4	11
21	4	3	3	10
22	4	2	2	8
23	4	3	4	11
24	4	4	4	12
25	2	2	3	7
26	4	4	4	12
27	3	3	4	10
28	3	2	3	8
29	3	3	3	9
30	4	3	4	11
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	5	15
37	4	4	3	11
38	4	4	5	13
39	4	4	5	13
40	3	4	4	11

41	4	5	4	13
42	4	5	3	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	5	4	4	13
47	3	3	5	11
48	5	2	3	10
49	5	5	5	15
50	4	4	1	9
51	4	4	4	12
52	3	3	3	9
53	4	3	3	10
54	4		5	9
55	4	2	4	10
56	3	3	4	10
57	4	4	3	11
58	4	4	5	13
59	3	5	2	10
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	2	4	10
63	3	4	4	11
64	3	3	3	9
65	4	4	3	11
66	4	3	3	10
67	4	3	3	10
68	3	3	4	10
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13
71	4	5	5	14
72	5	4	4	13
73	4	5	4	13
74	4	4	5	13
75	5	5	4	14
76	5	4	4	13
77	5	4	4	13
78	4	4	5	13
79	4	5	5	14

80	5	4	4	13
81	4	4	4	12
82	5	5	4	14
83	4	4	5	13
84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	4	3	5	12
87	5	4	4	13
88	4	4	4	12
89	5	4	4	13
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	4	2	2	8
95	3	4	5	12
96	4	3	4	11
97	3	3	4	10
98	3	3	3	9
99	4	5	4	13
100	4	4	4	12
101	4	3	4	11
102	4	3	4	11
103	4	3	3	10
104	4	4	4	12

#### Promosi X4

No	X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL X4
1	4	4	3	11
2	4	3	3	10
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	5	5	5	15
7	4	4	4	12
8	5	5	5	15
9	3	4	3	10
10	3	5	5	13

11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	5	5	5	15
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	2	3	5	10
17	3	3	3	9
18	4	4	4	12
19	5	2	3	10
20	4	5	4	13
21	2	1	1	4
22	1	2	2	5
23	4	2	4	10
24	4	3	3	10
25	3	3	3	9
26	4	5	5	14
27	3	2	3	8
28	3	3	2	8
29	3	3	4	10
30	3	2	3	8
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	5	15
37	5	4	3	12
38	4	4	5	13
39	4	4	5	13
40	4	5	4	13
41	4	4	4	12
42	4	5	3	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	4	4	13
46	4	4	4	12
47	4	5	2	11
48	3	4	4	11
49	5	5	5	15

50	3	3	1	7
51	3	5	5	13
52	4	4	3	11
53	4	4	3	11
54	4	4	3	11
55	3	4	3	10
56	4	4	5	13
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12
59	4	4	3	11
60	4	3	4	11
61	4	4	4	12
62	4	3	3	10
63	4	4	4	12
64	3	3	3	9
65	3	4	5	12
66	3	3	3	9
67	3	3	3	9
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13
71	4	5	5	14
72	4	3	4	11
73	4	3	4	11
74	4	5	4	13
75	4	4	3	11
76	5	4	5	14
77	4	5	4	13
78	4	5	4	13
79	5	4	5	14
80	4	3	4	11
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	4	5	4	13
84	5	4	5	14
85	4	4	4	12
86	4	4	5	13
87	5	4	4	13
88	4	4	4	12



89	4	5	4	13
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	3	3	4	10
95	4	4	4	12
96	3	4	5	12
97	3	4	4	11
98	4	4	3	11
99	5	3	4	12
100	3	4	3	10
101	4	3	4	11
102	3	4	3	10
103	4	3	3	10
104	4	4	4	12

### Sarana fisik X5

No	X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL X5
1	4	3	4	11
2	3	4	4	11
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	4	4	3	11
8	5	5	5	15
9	4	4	4	12
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	5	3	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	2	1	7
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	5	5	14

20	4	4	4	12
21	3	3	3	9
22	5	4	5	14
23	4	3	3	10
24	4	4	4	12
25	3	3	2	8
26	3	3	4	10
27	5	3	2	10
28	2	1	2	5
29	3	3	3	9
30	3	4	2	9
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	4	5	5	14
37	3	3	2	8
38	5	4	5	14
39	5	4	5	14
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	3	5	5	13
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	2	1	4	7
48	5	5	2	12
49	5	5	5	15
50	3	1	5	9
51	5	4	5	14
52	3	3	4	10
53	3	3	4	10
54	3	4	4	11
55	4	4	3	11
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	5	4	4	13

59	4	5	3	12
60	4	3	4	11
61	4	3	4	11
62	4	3	2	9
63	4	3	4	11
64	3	3	3	9
65	4	4	3	11
66	3	3		6
67	3	3	3	9
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	4	5	4	13
71	4	5	5	14
72	5	4	3	12
73	4	4	4	12
74	5	4	5	14
75	5	3	5	13
76	5	4	4	13
77	5	5	4	14
78	4	5	4	13
79	4	3	5	12
80	3	3	3	9
81	4	4	4	12
82	4	5	4	13
83	4	4	3	11
84	5	4	4	13
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	5	5	4	14
88	4	4	4	12
89	5	4	5	14
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	5	5	3	13
95	4	4	4	12
96	4	3	3	10
97	3	4	3	10

98	2	2	2	6
99	3	4	4	11
100	3	4	3	10
101	4	3	4	11
102	4	4	3	11
103	4	3	3	10
104	4	4	4	12

### Orang X6

No	X6.1	X6.2	X6.3	TOTAL X6
1	3	3	4	10
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	3	4	4	11
6	4	4	4	12
7	3	3	4	10
8	4	4	4	12
9	3	3	4	10
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16		2	1	3
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	3	4	4	11
20	3	3	4	10
21	4	4	1	9
22	1	2	1	4
23	4	4	4	12
24	4	4	5	13
25	3	4	3	10
26	3	4	4	11
27	3	4	3	10
28	3	4	3	10

29	3	3	3	9
30	3	1	1	5
31	4	4	2	10
32	4	4	4	12
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	5	15
37	5	3	3	11
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12
40	4	3	4	11
41	4	4	4	12
42	3	3	2	8
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	1	3	1	5
48	3	3	3	9
49	5	5	5	15
50	2	3	3	8
51	4	2	5	11
52	3	3	4	10
53	3	4	3	10
54	2	3	3	8
55	4	3	4	11
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	4	5	4	13
59	4	3	4	11
60	5	4	3	12
61	3	5	4	12
62	3	4	4	11
63	4	4	4	12
64	3	3	3	9
65	4	3	3	10
66	3	3	3	9
67	3	3	3	9

68	4	4	5	13
69	4	4	4	12
70	5	3	3	11
71	4	5	5	14
72	3	4	4	11
73	5	4	5	14
74	5	4	4	13
75	3	3	5	11
76	4	5	4	13
77	4	5	4	13
78	4	5	4	13
79	4	4	4	12
80	4	4	5	13
81	5	4	4	13
82	5	4	4	13
83	4	5	3	12
84	5	4		9
85	4	4	4	12
86	4	5	3	12
87	4	5	4	13
88	4	4	4	12
89	4	4	5	13
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	3	3	3	9
95	3	3	4	10
96	4	4	4	12
97	4	3	4	11
98	3	4	3	10
99	3	3	3	9
100	4	3	3	10
101	3	4	5	12
102	4	3	4	11
103	4	2	4	10
104	4	4	4	12

### Proses X7

No	X7.1	X7.2	X7.3	TOTAL X7
1	4	3	4	11
2	4	3	3	10
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	4	4	3	11
6	3	3	4	10
7	4	4	2	10
8	5	5	4	14
9	4	4	3	11
10	4	4	3	11
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	5	5	4	14
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	3	1	2	6
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	3	11
21	4	4	3	11
22	2	2	3	7
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	3	4	4	11
26	4	4	4	12
27	3	2	2	7
28	4	4	4	12
29	4	3	3	10
30	1	3	3	7
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	5	15

37	3	4	4	11
38	4	3	5	12
39	4	3	5	12
40	4	4	3	11
41	5	3	3	11
42	5	3	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	5	3	4	12
48	3	3	3	9
49	5	5	5	15
50	3	3	3	9
51	4	4	4	12
52	3	4	4	11
53	4	3	4	11
54	4	3	4	11
55	4	3	4	11
56	4	4	4	12
57	3	3	2	8
58	4	4	3	11
59	3	3	3	9
60	4	4	4	12
61	4	3	5	12
62	4	3	3	10
63	4	4	3	11
64	3	3	3	9
65	3	4	3	10
66	4	3	4	11
67	3	3	5	11
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	4	4	5	13
72	4	4	4	12
73	4		5	9
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15



76	4	5	5	14
77	4	5	4	13
78	5	4	5	14
79	5	5	5	15
80	3	4	4	11
81	4	5	4	13
82	4	4	5	13
83	5	5	4	14
84	4	5	4	13
85	4	4	4	12
86	5	4	4	13
87	5	4	4	13
88	4	4	4	12
89	4	4	5	13
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	2	1	2	5
95	4	4	4	12
96	4	3	3	10
97	3	4	3	10
98	4	3	4	11
99	4	3	4	11
100	4	4	4	12
101	4	3	4	11
102	4	4	4	12
103	3	2	4	9
104	4	4	4	12

### Kepuasan Y1

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL Y1
1	3	4	3	10
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12

7	4	4	3	11
8	4	5	4	13
9	3	4	3	10
10	4	4	4	12
11	5	5	5	15
12	4	4	4	12
13	5	4	4	13
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	5	3	2	10
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	3	2	2	7
20	4	4	4	12
21	4	3	2	9
22	4	4	3	11
23	4	4	2	10
24	4	4	5	13
25	4	3	3	10
26	4	5	4	13
27	4	2	1	7
28	3	3	1	7
29	3	3	3	9
30	3	2	2	7
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	5	15
37	4	3	2	9
38	4	5	4	13
39	4	3	3	10
40	4	4	4	12
41	5	4	5	14
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15

46	4	4	4	12
47	4	5	5	14
48	3	4	3	10
49	3	1	2	6
50	3	2	4	9
51	4	4	5	13
52	4	3	3	10
53	4	4	4	12
54	3	3	2	8
55	3	2	3	8
56	4	4	5	13
57	3	4	3	10
58	4	4	3	11
59	3	4	3	10
60	4	4	3	11
61	5	4	3	12
62	5	4	4	13
63	4	4	4	12
64		4	4	8
65	4	4	3	11
66	4	3	5	12
67	4	4	3	11
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13
71	5	5	5	15
72	5	4	3	12
73	3	4	4	11
74	4	4	5	13
75	5	4	5	14
76	5	4	5	14
77	5	4	5	14
78	5	4	5	14
79	4	3	4	11
80	5	4	3	12
81	5	4	5	14
82	5	4	5	14
83	4	4	5	13
84	5	4	5	14

85	4	4	4	12
86	5	5	4	14
87	5	4	5	14
88	4	4	4	12
89	4	5	5	14
90	4	4	4	12
91	4	4	5	13
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	3	2	2	7
95	4	4	4	12
96	4	4	3	11
97	4	3	4	11
98	3	4	3	10
99	4	3	4	11
100	4	3	4	11
101	4	4	4	12
102	4	4	4	12
103	4	3	3	10
104	4	4	4	12

### Loyalitas Y2

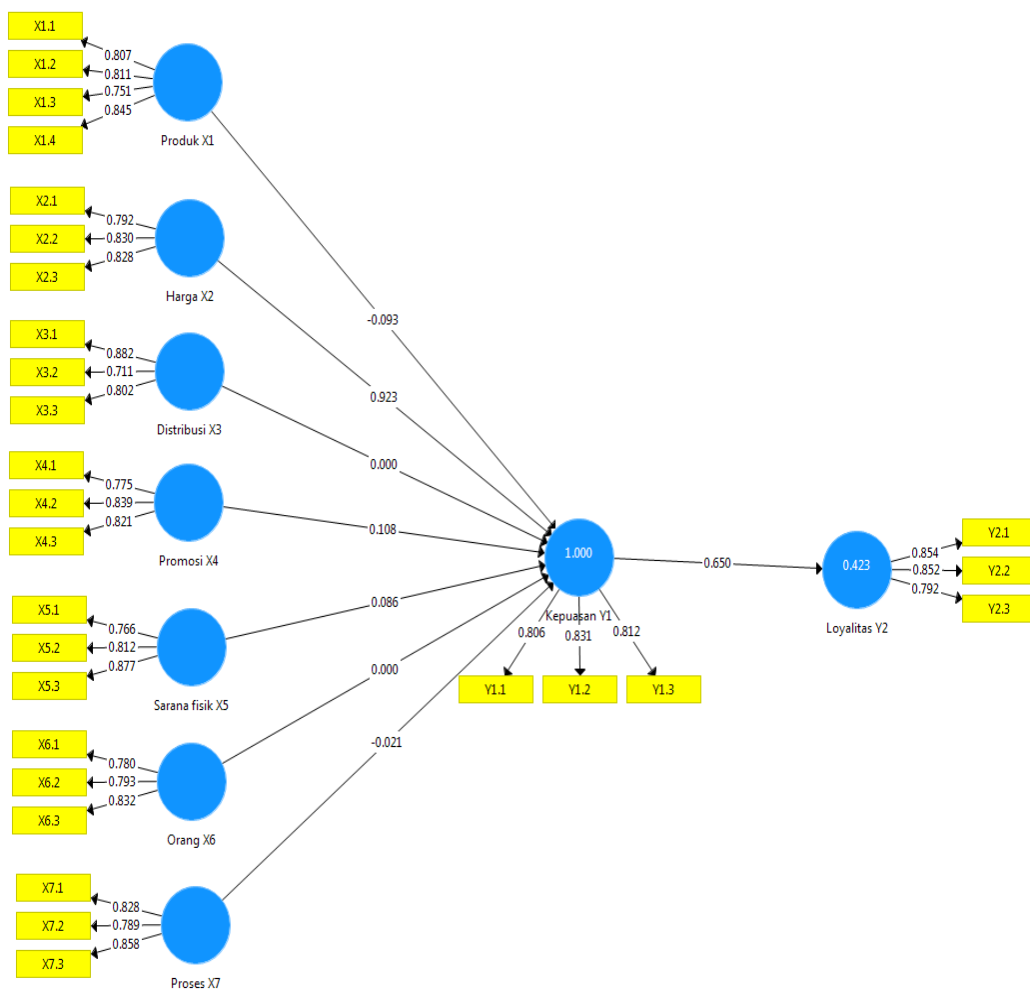
No	Y2.1	Y2.2	Y2.3	TOTAL Y2
1	4	4	3	11
2	3	4	3	10
3	3	4	3	10
4	3	3	3	9
5	2	3	3	8
6	3	4	3	10
7	3	3	4	10
8	4	4	4	12
9	3	3	3	9
10	3	4	3	10
11	4	5	5	14
12	4	4	4	12
13	4	5	4	13
14	5	4	4	13
15	4	4	4	12

16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	3	3	4	10
20	3	4	3	10
21	4	4	3	11
22	3	2	3	8
23	3	4	4	11
24	5	4	5	14
25	5	3	3	11
26	3	4	4	11
27	1	2	2	5
28	4	4	4	12
29	3	3	3	9
30	2	2	1	5
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	5	4	13
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	5	5	4	14
37	4	3	3	10
38	3	3	3	9
39	3	4	3	10
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12
42	5	4	4	13
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	5	5	5	15
46	4	4	4	12
47	5	2	1	8
48	1	3	3	7
49	4	5	1	10
50	4	4	3	11
51	4	5	4	13
52	3	3	3	9
53	3	3	4	10
54	3	4	3	10

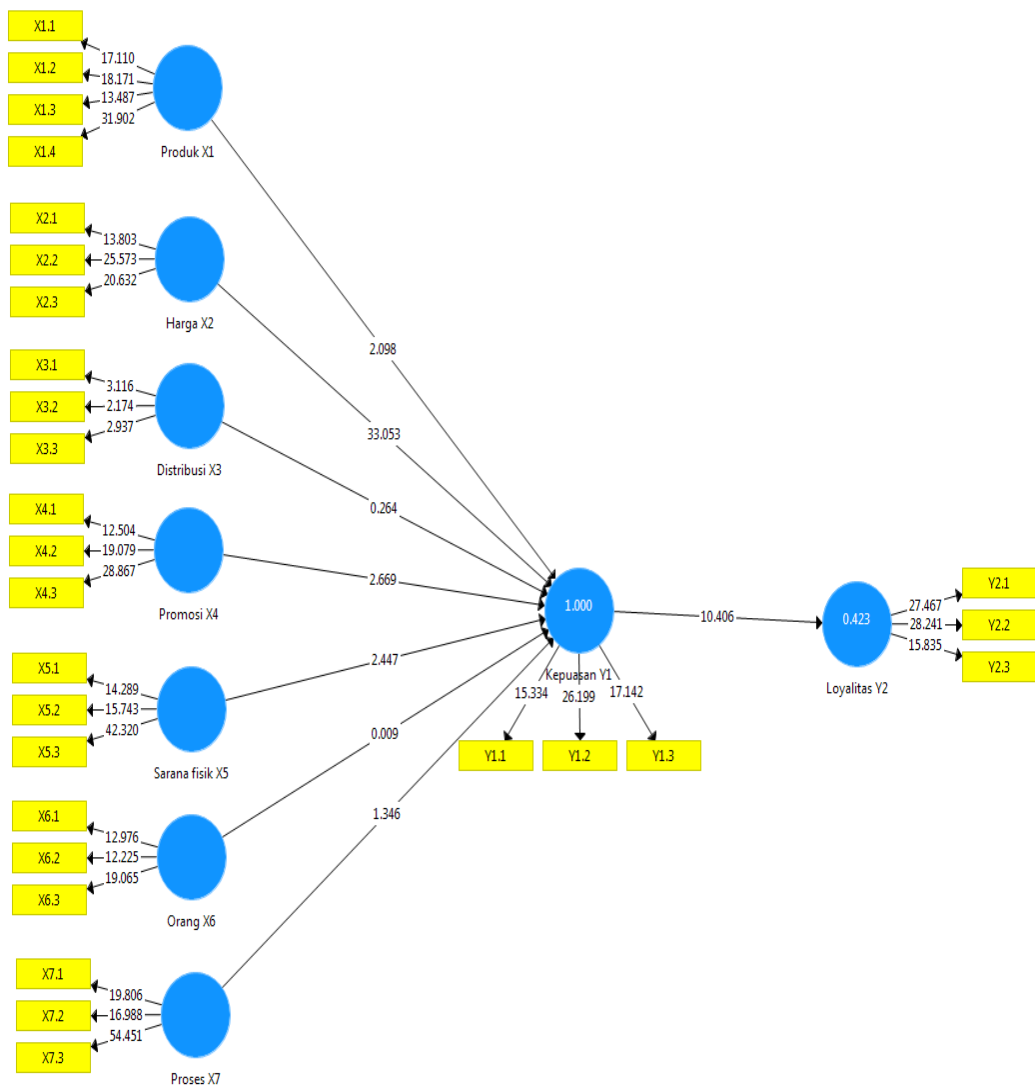
55	3	4	2	9
56	5	3	4	12
57	5	4	3	12
58	4	3	3	10
59	4	3	3	10
60	3	4	4	11
61	4	4	4	12
62	4	4	2	10
63	3	4	4	11
64	4	4	4	12
65	3	3	3	9
66	3	4	4	11
67	3	3	3	9
68	4	3	4	11
69	4	4	4	12
70	4	4	4	12
71	4	4	4	12
72	5	3	4	12
73	3	5	4	12
74	4	4	5	13
75	5	4	5	14
76	4	4	3	11
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	5	4	3	12
80	5	4	3	12
81	4	4	4	12
82	5	4	4	13
83	2	4	4	10
84	4	5	4	13
85	4	4	4	12
86	4	4	5	13
87	4	5	4	13
88	4	3	4	11
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12

94	3	1	2	6
95	3	4	4	11
96	4	3	4	11
97	3	4	3	10
98	4	3	3	10
99	3	4	4	11
100	3	3	3	9
101	3	4	3	10
102	3	4	4	11
103	4	4	3	11
104	4	4	4	12

Lampiran 3 : Output Model Struktural



Tampilan Output Model Struktural (Outer Model),2021





Tampilan Output Model Struktural (Inner Model),2021

Lampiran 4: Uji Validitas Konstruk

Validitas Konvergen

	Distribusi X3	Harga X2	Kepuasan Y1	Loyalitas Y2	Orang X6	Produk X1	Promosi X4	Proses X7	Sarana fisik X5
X1.1						0,807			
X1.2						0,811			
X1.3						0,751			
X1.4						0,845			
X2.1		0,792							
X2.2		0,830							
X2.3		0,828							
X3.1	0,882								
X3.2	0,711								
X3.3	0,802								
X4.1							0,775		
X4.2							0,839		
X4.3							0,821		
X5.1									0,766
X5.2									0,812
X5.3									0,877
X6.1					0,780				
X6.2					0,793				
X6.3					0,832				
X7.1								0,828	
X7.2								0,789	

X7.3								0,858	
Y1.1			0,806						
Y1.2			0,831						
Y1.3			0,812						
Y2.1				0,854					
Y2.2				0,852					
Y2.3				0,792					

#### Lampiran 5: Uji Validitas Diskriminan

##### Nilai Cross Loading

	Distribusi X3	Harga X2	Kepuasan Y1	Loyalitas Y2	Orang X6	Produk X1	Promosi X4	Proses X7	Sarana fisik X5
X1.1	-0,033	0,567	0,574	0,854	0,533	0,807	0,673	0,828	0,812
X1.2	0,017	0,561	0,566	0,852	0,660	0,811	0,775	0,789	0,666
X1.3	-0,095	0,473	0,479	0,792	0,527	0,751	0,563	0,554	0,766
X1.4	-0,141	0,792	0,806	0,631	0,614	0,845	0,839	0,615	0,877
X2.1	-0,141	0,792	0,806	0,631	0,614	0,845	0,839	0,615	0,877
X2.2	-0,067	0,830	0,831	0,557	0,431	0,578	0,821	0,858	0,565
X2.3	-0,123	0,828	0,812	0,387	0,596	0,462	0,584	0,519	0,455
X3.1	0,882	-0,141	-0,140	-0,084	-0,167	-0,109	-0,097	-0,080	-0,138
X3.2	0,711	-0,070	-0,072	-0,050	0,038	-0,060	-0,075	-0,044	-0,067
X3.3	0,802	-0,093	-0,094	0,055	-0,117	-0,020	-0,034	0,048	-0,050
X4.1	0,017	0,561	0,566	0,852	0,660	0,811	0,775	0,789	0,666
X4.2	-0,141	0,792	0,806	0,631	0,614	0,845	0,839	0,615	0,877
X4.3	-0,067	0,830	0,831	0,557	0,431	0,578	0,821	0,858	0,565
X5.1	-0,095	0,473	0,479	0,792	0,527	0,751	0,563	0,554	0,766
X5.2	-0,033	0,567	0,574	0,854	0,533	0,807	0,673	0,828	0,812
X5.3	-0,141	0,792	0,806	0,631	0,614	0,845	0,839	0,615	0,877
X6.1	-0,078	0,501	0,503	0,650	0,780	0,653	0,546	0,564	0,633

<b>X6.2</b>	-0,147	0,523	0,519	0,481	0,793	0,514	0,504	0,442	0,458
<b>X6.3</b>	-0,082	0,581	0,582	0,535	0,832	0,587	0,591	0,524	0,559
<b>X7.1</b>	-0,033	0,567	0,574	0,854	0,533	0,807	0,673	0,828	0,812
<b>X7.2</b>	0,017	0,561	0,566	0,852	0,660	0,811	0,775	0,789	0,666
<b>X7.3</b>	-0,067	0,830	0,831	0,557	0,431	0,578	0,821	0,858	0,565
<b>Y1.1</b>	-0,141	0,792	0,806	0,631	0,614	0,845	0,839	0,615	0,877
<b>Y1.2</b>	-0,067	0,830	0,831	0,557	0,431	0,578	0,821	0,858	0,565
<b>Y1.3</b>	-0,123	0,828	0,812	0,387	0,596	0,462	0,584	0,519	0,455
<b>Y2.1</b>	-0,033	0,567	0,574	0,854	0,533	0,807	0,673	0,828	0,812
<b>Y2.2</b>	0,017	0,561	0,566	0,852	0,660	0,811	0,775	0,789	0,666

### Korelasi Antarkonstruk Laten

	Distribusi X3	Harga X2	Kepuasan Y1	Loyalitas Y2	Orang X6	Produk X1	Promosi X4	Proses X7	Sarana fisik X5	(AVE)	Akar Kuadrat (AVE)
<b>Distribusi X3</b>	1,000	-0,134	-0,135	-0,041	-0,127	-0,086	-0,089	-0,040	-0,115	<b>0,642</b>	<b>0,801</b>
<b>Harga X2</b>	-0,134	1,000	1,000	0,643	0,669	0,768	0,916	0,815	0,773	<b>0,667</b>	<b>0,816</b>
<b>Kepuasan Y1</b>	-0,135	1,000	1,000	0,650	0,668	0,779	0,924	0,820	0,785	<b>0,667</b>	<b>0,816</b>
<b>Loyalitas Y2</b>	-0,041	0,643	0,650	1,000	0,689	0,948	0,810	0,878	0,895	<b>0,694</b>	<b>0,833</b>
<b>Orang X6</b>	-0,127	0,669	0,668	0,689	1,000	0,727	0,683	0,635	0,684	<b>0,643</b>	<b>0,801</b>
<b>Produk X1</b>	-0,086	0,768	0,779	0,948	0,727	1,000	0,902	0,857	0,977	<b>0,647</b>	<b>0,804</b>
<b>Promosi X4</b>	-0,089	0,916	0,924	0,810	0,683	0,902	1,000	0,922	0,865	<b>0,659</b>	<b>0,811</b>
<b>Proses X7</b>	-0,040	0,815	0,820	0,878	0,635	0,857	0,922	1,000	0,803	<b>0,682</b>	<b>0,825</b>
<b>Sarana fisik X5</b>	-0,115	0,773	0,785	0,895	0,684	0,977	0,865	0,803	1,000	<b>0,672</b>	<b>0,819</b>

### Lampiran 6: Uji Reliabilitas Komposit

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
<b>Distribusi X3</b>	<b>0,732</b>	<b>0,817</b>	<b>0,842</b>	<b>0,642</b>
<b>Harga X2</b>	<b>0,750</b>	<b>0,751</b>	<b>0,857</b>	<b>0,667</b>

Kepuasan Y1	0,750	0,752	0,857	0,667
Loyalitas Y2	0,780	0,788	0,872	0,694
Orang X6	0,723	0,728	0,844	0,643
Produk X1	0,821	0,854	0,880	0,647
Promosi X4	0,745	0,762	0,853	0,659
Proses X7	0,772	0,808	0,865	0,682
Sarana fisik X5	0,762	0,816	0,860	0,672

Lampiran 7 : Nilai R-Square

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Y1	1,000	1,000	0,000	49534,044	0,000
Loyalitas Y2	0,423	0,433	0,082	5,186	0,000

Lampiran 8: Nilai T-statistics

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Distribusi X3 -> Kepuasan Y1	0,000	0,000	0,001	0,264	0,792
Harga X2 -> Kepuasan Y1	0,923	0,930	0,028	33,053	0,000
Kepuasan Y1 -> Loyalitas Y2	0,650	0,655	0,063	10,406	0,000
Orang X6 -> Kepuasan Y1	0,000	0,000	0,001	0,009	0,993
Produk X1 -> Kepuasan Y1	-0,093	-0,086	0,044	2,098	0,038
Promosi X4 -> Kepuasan Y1	0,108	0,099	0,040	2,669	0,009
Proses X7 -> Kepuasan Y1	-0,021	-0,019	0,016	1,346	0,181
Sarana fisik X5 -> Kepuasan Y1	0,086	0,079	0,035	2,447	0,016



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO**  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT (LPPM)

Lt. 2 Gedung MCC Universitas Muhammadiyah Palopo  
Jl. Jend. Sudirman Km. 03 Binturu, Kota Palopo (91959) – Telp/Fax: (0471) 327429

Nomor : 443/III.3.AU/LPPM/F/2021 Palopo, 09 Agustus 2021  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,  
**Kepala Toko Kemala Butik Palopo**  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat \_\_\_\_\_

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa tingkat akhir yang akan menyelesaikan studi Strata Satu (S.1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo diwajibkan menyusun karya ilmiah (Skripsi) sebagai salah satu syarat penyelesaian studi. Oleh karena itu, mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang valid guna mendukung dan terlaksananya penyusunan Skripsi. Sehubungan dengan maksud tersebut, mohon kiranya diberikan izin meneliti, kepada:

Nama : Nur Aling  
Stambuk/NIRM : 201720058  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Fakultas : FEB  
Alamat : Jl. Angrek, Kota Palopo  
No. Hp. : 082393286548

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pelanggan dan Layolitas Pelanggan pada Toko Kemala Butik Palopo”**.

Demikian permohonan dari kami, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'Alaikum Wr. Wb.

  
Kepala,  
  
Goso, S.E., M.M.  
NIDN: 0912067603

Tembusan:  
- Dekan Bersangkutan  
- Peringgal



skripsi aling 1.docx  
Sep 8, 2021  
18413 words / 92027 characters

Nuralim  
skripsi aling 1.docx

Sources Overview

**31%**  
OVERALL SIMILARITY

Source	Similarity
1 repository.umpalopo.ac.id INTERNET	9%
2 www.scribd.com INTERNET	4%
3 repository.unpas.ac.id INTERNET	1%
4 repositori.uin-alauddin.ac.id INTERNET	1%
5 repositori.usu.ac.id INTERNET	1%
6 core.ac.uk INTERNET	<1%
7 digilib.umpalopo.ac.id:8080 INTERNET	<1%
8 repository.ubharajaya.ac.id INTERNET	<1%
9 ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id INTERNET	<1%
10 www.researchgate.net INTERNET	<1%
11 repository.uma.ac.id INTERNET	<1%
12 abstrak.ta.uns.ac.id INTERNET	<1%
13 media.neliti.com INTERNET	<1%
14 repository.usd.ac.id INTERNET	<1%
15 ejurnal.univbatam.ac.id INTERNET	<1%
16 paktosen.co.id INTERNET	<1%

17	repository.trisakti.ac.id INTERNET	<1%
18	jurnal.syntax-idea.co.id INTERNET	<1%
19	anzdoc.com INTERNET	<1%
20	eprints.umm.ac.id INTERNET	<1%
21	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
22	soehari-janto.blogspot.com INTERNET	<1%
23	syawalmiro.blogspot.com INTERNET	<1%
24	repository.wima.ac.id INTERNET	<1%
25	acopen.umsida.ac.id INTERNET	<1%
26	accurate.id INTERNET	<1%
27	fr.scribd.com INTERNET	<1%
28	etheses.uin-malang.ac.id INTERNET	<1%
29	ichal08.wordpress.com INTERNET	<1%
30	repository.unej.ac.id INTERNET	<1%
31	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
32	www.coursehero.com INTERNET	<1%
33	mafiadoc.com INTERNET	<1%
34	eprints.umpo.ac.id INTERNET	<1%
35	ejournal.unugba.ac.id INTERNET	<1%
36	ejournal.unhasy.ac.id INTERNET	<1%
37	repo.damajaya.ac.id INTERNET	<1%
38	ejournal.uigm.ac.id INTERNET	<1%
39	ejournal.unsrat.ac.id INTERNET	<1%