LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24210018
Nama Lengkap : Purwadi
Dosen Pembimbing : Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M.
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Federal International Finance Danastra Cabang Bogor.

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	11 April 2026	Pengajuan Judul Skripsi	
2.	18 April 2026	Pengajuan BAB I	
3.	2 Mei 2026	Revisi BAB I dan Pengajuan BAB II	
4.	16 Mei 2026	Revisi BAB II	
5.	6 Juni 2026	Pengajuan BAB III	
6.	27 Juni 2026	Revisi BAB III dan Pengajuan BAB IV	
7.	4 Juli 2026	Revisi BAB IV	
8.	11 Juli 2026	Pengajuan BAB V	
9.	18 Juli 2026	Revisi BAB V	
10.	25 Juli 2026	ACC BAB V	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir
- Dimulai pada tanggal : 11 April 2026
- Diakhiri pada tanggal : 25 Juli 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 10 Kali Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

Ditandatangani Digital:
Wahid Akbar Basudani
2026-06-01 16:29:20

Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M.

Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN RISET

FIFGROUP

member of ASTRA

Surat Keterangan Penelitian

No. FIF.BGR/INT/179/VII/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Purwadi

NIM : 24210018

Program Study : Management Bisnis

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Product dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggaan serta Dampakya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Federal International Finance Danastra Cabang Bogor.

Telah melakukan penelitian yang meliputi, mencari serta mengumpulkan data di PT FIFGROUP Cabang Bogor yang terletak di Ruko Padjajaran baru no 28F Jl Raya Padjajaran,Bantar jati,Bogor Utara 16153.Serta melakukan publikasi karya ilmiah atas penelitian yang di lakukan.Penelitian ini di lakukan pada Periode Maret s/d Juli 2026 dalam rangka penyelesain Tugas akhir di Program Study Management Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Demikian surat penelitian ini di buat dan di gunakan untuk sebagaimana mestinya

Bogor 26 Juli 2026

PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE

Hiroshi Evan Mulyanizcha

Branch Manager

FIFASTRA SPEKTRA DANASTRA AMITRA

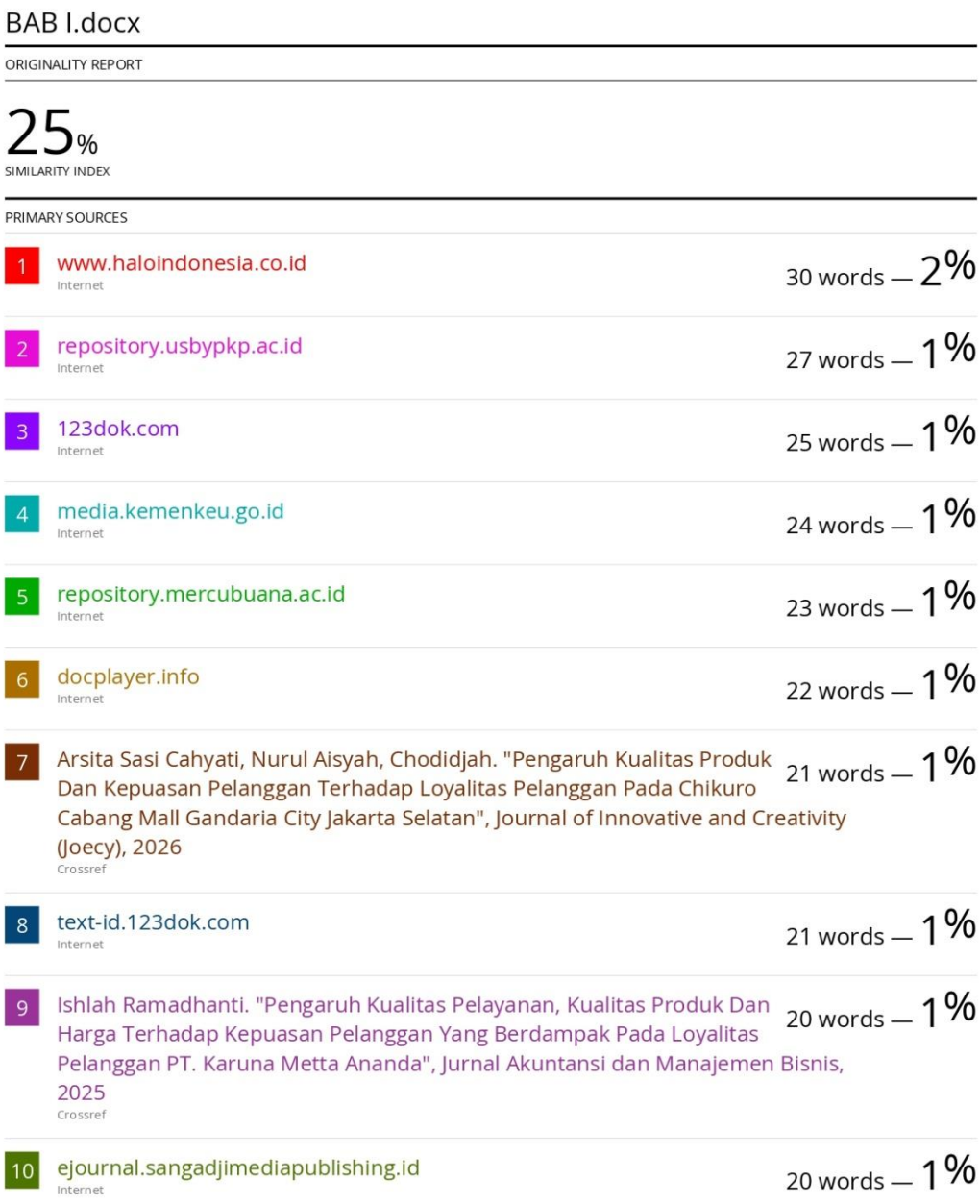
Dipindai dengan CamScanner

www.fifgroup.co.id www.spektrakredit.com

LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Turnitin

1. Hasil Cek Bab 1



BAB I.docx

ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	www.haloindonesia.co.id Internet	30 words — 2%
2	repository.usbypkp.ac.id Internet	27 words — 1%
3	123dok.com Internet	25 words — 1%
4	media.kemenkeu.go.id Internet	24 words — 1%
5	repository.mercubuana.ac.id Internet	23 words — 1%
6	docplayer.info Internet	22 words — 1%
7	Arsita Sasi Cahyati, Nurul Aisyah, Chodidjah. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Chikuro Cabang Mall Gandaria City Jakarta Selatan", Journal of Innovative and Creativity (Joecy), 2026 Crossref	21 words — 1%
8	text-id.123dok.com Internet	21 words — 1%
9	Ishlah Ramadhanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan PT. Karuna Metta Ananda", Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2025 Crossref	20 words — 1%
10	ejournal.sangadjimediapublishing.id Internet	20 words — 1%

2. Hasil Cek Bab 2

BAB II.docx

ORIGINALITY REPORT

21%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet	58 words — 2%
2	ebin.pub Internet	42 words — 2%
3	repository.widyatama.ac.id Internet	37 words — 1%
4	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet	29 words — 1%
5	id.123dok.com Internet	24 words — 1%
6	Sitti Marlia, Sitti Nurbaya, Andi Hakib. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pemakaian Listrik Prabayar Di PT. PLN (PERSERO) ULP Kabupaten Takalar", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	23 words — 1%
7	journal.unpas.ac.id Internet	20 words — 1%
8	123dok.com Internet	19 words — 1%
9	konsultasiskripsi.com Internet	18 words — 1%
10	www.coursehero.com Internet	18 words — 1%
11	Paul Myerson. "Omni-Channel Retail and the Supply Chain - Working Together for a Competitive Advantage", Routledge, 2020 Publications	15 words — 1%

3. Hasil Cek Bab 3

BAB III NEW.docx

ORIGINALITY REPORT

17%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsaizu.ac.id Internet	49 words — 2%
2	indojurnal.com Internet	38 words — 1%
3	eprints.upj.ac.id Internet	37 words — 1%
4	Siti Nurlita, Febri Sari Siahaan, Fahrurozi Muarief. "Pengaruh Marketing Mix 7P Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cilongok Tangerang", Journal of Innovative and Creativity (Joecy), 2026 Crossref	33 words — 1%
5	repository.bakrie.ac.id Internet	27 words — 1%
6	dspace.uii.ac.id Internet	26 words — 1%
7	Stevani Tri Wahyu Putri, Tri Esti Rahayuningtyas, Wana Pramudyawardana Kusuma Negara. "Peran Influencer Terhadap Niat Pembelian Produk Fashion Gen Z Melalui Perbandingan Sosial, FOMO, dan Materialisme", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	23 words — 1%
8	kc.umn.ac.id Internet	23 words — 1%
9	journal.ipm2kpe.or.id Internet	22 words — 1%
10	repository.stie-mce.ac.id Internet	22 words — 1%

4. Hasil Cek Bab 4

BAB IV.docx

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	fifgroup.co.id Internet	97 words — 2%
2	repository.nusamandiri.ac.id Internet	96 words — 2%
3	Asti Pramudita Aryani Aryani, Parlagutan Silitonga. "Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen di J.Chicken PIK", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	56 words — 1%
4	repository.ub.ac.id Internet	56 words — 1%
5	repository.uinsaizu.ac.id Internet	48 words — 1%
6	repository.unisma.ac.id Internet	42 words — 1%
7	eprints.upj.ac.id Internet	35 words — 1%
8	journal.yrpipku.com Internet	35 words — 1%
9	repository.bakrie.ac.id Internet	35 words — 1%
10	repository.unpas.ac.id Internet	32 words — 1%
11	Usman Usman, Alifah Ratnawati. "Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating terhadap Purchase Decision dengan	29 words — < 1%

5. Hasil Cek Bab 5

BAB V.docx

ORIGINALITY REPORT

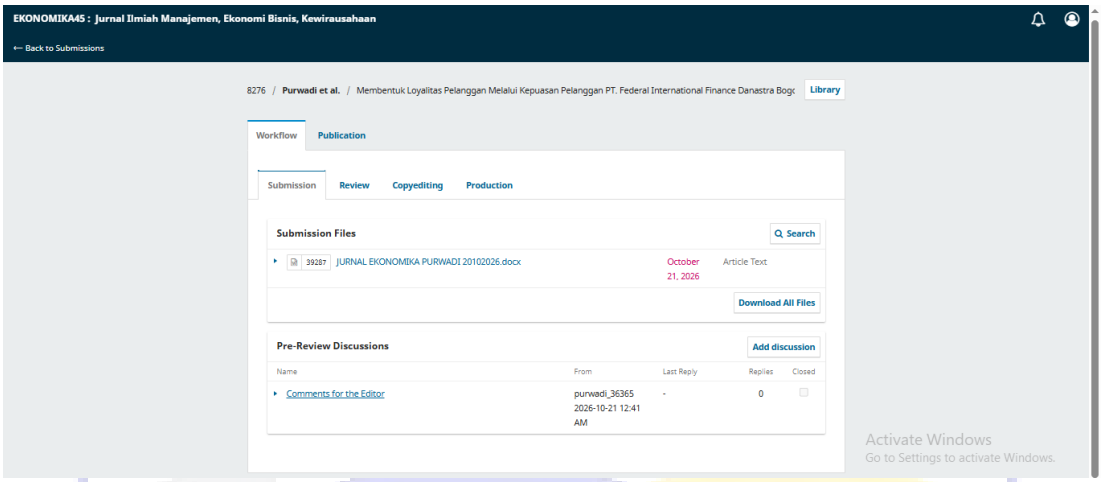
23%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet	30 words — 5%
2	eprints.upj.ac.id Internet	27 words — 4%
3	docplayer.info Internet	20 words — 3%
4	repository.umy.ac.id Internet	20 words — 3%
5	Syaid Nur Hamdi, Baiq Dinna Widiyasti, Lady Faerossa Josman, Stevany Hanalyna Dethan, L. Jatmiko Jati. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Shopee Food Di Kota Mataram)", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Crossref	16 words — 3%
6	sinta.unud.ac.id Internet	10 words — 2%
7	core.ac.uk Internet	9 words — 1%
8	artikelpendidikan.id Internet	8 words — 1%
9	ejournal.unsrat.ac.id Internet	8 words — 1%

EXCLUDE QUOTES	OFF	EXCLUDE SOURCES	OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY	OFF	EXCLUDE MATCHES	OFF

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah



https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/authorDashboard/submission/8276

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran C. Form Kuesioner

FORM KUESIONER

Halo Bapak/Ibu pelanggan setia FIFGROUP kami sedang mengadakan survei untuk mengetahui pendapat anda mengenai kualitas produk, promosi, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. Federal International Finance (FIFGROUP).

Survei ini bertujuan untuk memahami pengalaman dan tingkat kepuasan anda sebagai pelanggan agar dapat menjadi bahan evaluasi dan peningkatan layanan ke depannya.

Seluruh jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan analisis. Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk mengisi kuesioner ini secara jujur sesuai pengalaman anda.

Terima Kasih atas partisipasi Anda.

1. Identitas Responden

Nama :

Usia :
- ☐ < 20 Tahun
- ☐ 20 – 30 Tahun
- ☐ 30 – 40 Tahun
- ☐ 40 – 50 Tahun
- ☐ > 50 Tahun

Jenis Kelamin :
- ☐ Laki – Laki
- ☐ Perempuan

2. Instruksi Pengisian

Bacalah terlebih dahulu pernyataan dibawah ini, kemudian jawablah pernyataan dengan menekan angka nilai dengan ketentuan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3. Pernyataan Kuesioner

a. Kualitas Produk

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Produk pembiayaan DANASTRA mampu memenuhi kebutuhan finansial anda sebagai pelanggan					
2	Sebagai pelanggan anda selalu dapat dengan mudah mengajukan kebutuhan finansial anda melalui DANASTRA					
3	Produk pembiayaan DANASTRA memberikan plafon pinjaman dan berbagai pilihan TOP (masa waktu pinjaman) yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan sebagai pelanggan					
4	Produk pembiayaan DANASTRA yang diberikan kepada anda sesuai dengan kebutuhan pembiayaan yang anda ajukan					
5	Sistem dan layanan DANASTRA tetap berjalan dengan baik selama anda menggunakan produk pembiayaan tersebut					
6	DANASTRA memberikan pelayanan yang cepat ketika anda mengalami kendala terkait produk pembiayaan DANASTRA					
7	Keluhan anda terkait layanan DANASTRA ditangani dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan					
8	Tampilan informasi mengenai produk pembiayaan DANASTRA mudah					

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
	dipahami dan menarik bagi saya					
9	DANASTRA memberikan kesan sebagai produk pembiayaan yang terpercaya					

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

b. Promosi

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Promosi DANASTRA yang anda lihat memberikan informasi yang jelas mengenai produk pembiayaan yang ditawarkan					
2	Program promosi yang diberikan DANASTRA menarik minat anda untuk menggunakan produk pembiayaan tersebut					
3	DANASTRA memberikan informasi mengenai produk secara langsung kepada anda melalui media komunikasi yang mudah dijangkau					
4	DANASTRA membangun hubungan yang baik dengan anda melalui komunikasi yang terbuka dan mudah dipahami					
5	Karakteristik produk DANASTRA yang disampaikan melalui promosi mudah dipahami oleh anda					
6	DANASTRA memberikan pelayanan yang cepat ketika anda mengalami kendala terkait produk pembiayaan DANASTRA					
7	Program promosi DANASTRA membantu meningkatkan ketertarikan anda terhadap produk pembiayaan danastra					
8	Promosi DANASTRA yang disampaikan karyawan mudah menjangkau dan menarik perhatian anda sebagai pelanggan					

c. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Produk DANASTRA yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan anda sebagai pelanggan					
2	Pelayanan yang diberikan DANASTRA terkait produk pembiayaan danastra sesuai dengan harapan anda					
3	Menggunakan produk DANASTRA memberikan keyakinan bahwa anda telah memilih produk pembiayaan yang terpercaya					
4	Besarnya cicilan DANASTRA sesuai dengan kemampuan dan harapan anda					
5	Proses penggunaan produk DANASTRA tidak membutuhkan pengeluaran biaya lain yang tidak diinformasikan sebelumnya					

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

d. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Anda bersedia menggunakan kembali produk pembiayaan DANASTRA apabila membutuhkan layanan pembiayaan di masa mendatang					
2	Anda tertarik memanfaatkan kembali berbagai layanan pembiayaan yang tersedia di DANASTRA					
3	Anda sering mengakses layanan DANASTRA ketika membutuhkan informasi terkait produk pembiayaan					
4	Anda akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat anda yang memerlukan pembiayaan untuk menggunakan jasa pembiayaan DANASTRA					
5	Anda tetap memilih produk pembiayaan DANASTRA meskipun terdapat banyak pilihan produk pembiayaan dari perusahaan lain.					

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran D. Hasil Responden Variabel

1. Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9
1	5	4	5	5	4	5	4	5	5
2	4	5	4	5	5	4	5	4	5
3	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
6	5	5	5	4	5	5	4	4	5
7	4	4	5	5	4	5	5	4	5
8	5	4	4	5	5	4	5	4	5
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5
10	4	5	5	4	5	4	5	4	5
11	5	4	5	4	5	5	4	5	4
12	5	5	4	5	4	4	5	5	5
13	4	5	4	5	5	5	4	4	5
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5
15	5	5	5	5	4	4	4	5	5
16	4	4	5	5	4	5	5	4	4
17	5	4	4	5	5	4	5	4	5
18	5	5	4	4	5	5	4	5	4
19	4	4	5	5	5	4	5	5	4
20	5	5	4	5	4	5	5	5	4
21	5	4	5	4	5	4	4	5	5
22	4	5	5	5	4	4	5	4	5
23	5	4	4	5	5	5	4	5	4
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5
25	4	4	5	4	5	5	4	5	5
26	5	5	4	5	4	5	4	5	5
27	4	5	4	5	4	5	5	4	4
28	5	4	5	4	5	4	5	4	5
29	5	5	4	4	5	5	4	5	4
30	4	4	5	5	4	5	4	5	5
31	5	4	4	5	4	5	5	4	5
32	5	5	5	4	5	4	4	5	5
33	4	5	4	5	4	4	5	4	5
34	5	4	5	5	5	4	5	4	4
35	4	5	4	4	5	5	4	5	5
36	5	4	5	4	4	5	5	4	5
37	5	5	4	5	5	4	5	5	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

38	4	4	5	4	5	4	5	4	5
39	5	4	4	5	4	5	4	5	5
40	5	5	5	4	5	5	4	4	5
41	2	3	2	2	3	2	3	2	2
42	3	2	2	3	2	2	3	2	2
43	2	3	3	2	2	3	2	3	2
44	3	2	3	2	3	2	2	3	2
45	2	2	3	3	2	3	2	2	3
46	2	3	2	3	2	2	3	2	3
47	3	2	2	2	3	3	2	3	2
48	2	2	3	2	3	2	2	2	3
49	2	2	2	3	2	3	2	2	2
50	3	2	3	3	2	2	3	3	2
51	2	3	2	2	3	3	2	2	3
52	2	2	3	3	2	2	2	3	2
53	3	2	2	2	3	2	3	2	2
54	2	3	3	2	2	3	2	3	3
55	2	2	2	3	2	2	3	2	2
56	3	3	2	2	3	2	2	3	2
57	2	2	3	2	3	2	2	2	3
58	2	2	3	2	3	2	3	2	3
59	3	2	2	3	2	2	3	3	2
60	2	3	2	2	3	2	2	3	2
61	2	2	3	2	2	3	2	2	3
62	3	2	2	3	3	2	2	2	3
63	2	3	3	2	2	3	3	2	2
64	2	2	2	3	2	2	2	3	2
65	3	2	3	2	3	3	2	2	3
66	2	2	3	2	2	2	3	2	2
67	2	3	2	3	2	3	2	3	2
68	3	2	2	2	3	2	2	2	3
69	2	2	3	3	2	2	3	2	2
70	2	3	2	2	3	2	2	3	2
71	3	2	3	2	2	3	2	2	3
72	2	2	2	3	2	2	2	2	3
73	2	3	2	2	3	3	2	3	2
74	3	2	2	3	2	2	3	2	2
75	2	2	3	2	2	3	2	2	3
76	3	2	2	3	3	2	2	3	2
77	2	3	3	2	2	2	3	3	2
78	2	2	2	3	2	2	2	2	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

79	3	2	3	3	2	2	3	2	2
80	2	3	2	2	3	3	2	3	2
81	5	4	5	5	4	5	4	5	5
82	4	5	4	5	5	4	5	4	5
83	5	5	4	5	5	4	5	5	4
84	4	5	5	4	5	4	5	4	5
85	5	4	5	4	5	5	4	5	4
86	5	5	4	5	4	5	5	4	5
87	4	4	5	5	4	5	4	5	5
88	5	5	5	4	5	4	5	4	5
89	4	5	4	5	5	4	5	5	4
90	5	4	5	5	4	5	5	4	5
91	5	5	4	4	5	5	4	5	4
92	4	5	5	4	5	4	4	5	5
93	5	4	4	5	5	4	5	5	4
94	5	5	5	4	5	4	5	4	5
95	4	4	5	5	5	4	5	4	5
96	5	4	5	4	4	5	5	4	5
97	5	5	4	5	5	5	4	4	5
98	4	4	5	4	5	4	5	5	4
99	5	4	5	5	4	4	5	4	5
100	5	5	4	4	5	5	5	4	4
101	4	5	4	5	4	5	4	5	5
102	5	4	5	5	5	4	5	4	4
103	5	5	5	4	5	4	4	5	5
104	4	5	4	5	5	5	4	5	4
105	5	4	5	4	4	5	4	5	5
106	5	5	4	5	5	4	5	4	4
107	4	4	5	5	4	5	5	4	5
108	5	4	4	5	4	5	4	5	5
109	5	5	5	4	5	5	4	4	5
110	4	5	5	4	5	4	5	4	5
111	5	5	4	5	4	5	5	4	5
112	4	4	5	4	5	4	5	5	4
113	5	4	5	5	5	4	4	5	5
114	5	5	4	4	5	5	5	4	4
115	4	5	4	5	4	4	5	5	5
116	5	4	4	5	4	5	5	5	4
117	5	5	5	4	5	4	4	4	5
118	4	4	4	5	4	5	5	4	5
119	5	5	4	4	5	5	4	5	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

120	4	5	5	5	4	4	5	4	5
121	5	4	4	5	5	4	4	5	5
122	5	5	5	4	4	5	5	4	4
123	4	4	5	5	4	5	4	5	5
124	5	4	5	4	5	4	5	4	5
125	5	5	4	5	4	5	4	5	4
126	4	5	4	4	5	4	5	5	5
127	5	4	5	5	4	4	4	4	5
128	5	5	4	4	5	5	5	4	4
129	4	4	5	5	5	4	4	5	4
130	5	5	4	5	4	4	5	4	5
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	5	4	4	5	4	4	4	4
133	4	4	4	5	4	5	4	4	4
134	4	4	5	4	4	4	4	5	4
135	4	5	4	4	4	4	5	4	4
136	4	4	4	4	5	4	4	4	5
137	4	4	5	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	5	4	4	4
139	4	5	4	4	4	4	4	4	5
140	4	4	4	5	4	4	5	4	4
141	5	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	5	4
143	4	4	5	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	5	4	4	4	4
145	4	5	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	5	4	4
147	4	4	4	5	4	4	4	4	5
148	4	4	5	4	5	4	4	5	4
149	4	4	4	4	4	4	5	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	5	4
151	5	4	4	4	5	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	5	4	4	4
154	4	4	5	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	5
156	5	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	5
159	4	4	4	4	5	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	4	3	3	3	4	3	3
163	3	4	3	3	3	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	4	3	3	3
165	3	3	4	3	3	3	3	3	4
166	4	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	4	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	4	3	3	3
169	3	4	3	3	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3
172	3	4	3	3	3	3	3	3	4
173	3	3	3	3	4	3	3	3	3
174	3	3	4	3	3	4	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	4	3	3	3	3	3	4	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	4	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	3	3
183	3	3	4	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	3	4	3	3	3	3	4	3	3
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	3	2	2	3	2	2	3	2	2
188	2	3	2	2	3	2	2	3	2
189	2	2	3	2	2	3	2	2	3
190	2	2	2	3	2	2	2	3	2
191	3	2	2	2	2	2	2	2	3
192	2	3	2	2	3	2	2	2	2
193	2	2	3	2	2	2	3	2	2
194	2	2	2	2	3	2	2	2	3
195	2	3	2	2	2	3	2	2	2
196	2	2	2	3	2	2	3	2	2
197	3	2	2	2	2	2	2	3	2
198	2	2	2	2	2	3	2	2	2
199	2	2	3	2	2	2	2	2	3
200	2	3	2	2	2	2	3	2	2
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

202	2	2	2	2	2	2	2	2	2
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	2	2	2	2	2	2	2	2	2
205	2	2	2	2	2	2	2	2	2
206	5	4	5	4	4	5	4	4	5
207	4	5	4	5	5	4	5	4	4
208	5	4	4	5	4	5	5	5	4
209	4	5	5	4	5	4	4	5	5
210	5	5	4	4	5	5	4	4	5
211	4	4	5	5	4	4	5	4	4
212	5	4	4	4	5	4	5	5	4
213	4	5	5	4	4	5	4	4	5
214	5	4	4	5	5	4	4	4	5
215	4	4	5	4	5	5	4	5	4
216	5	5	4	4	4	5	5	4	5
217	4	4	5	5	5	4	4	5	4
218	5	4	5	4	4	4	5	5	5
219	4	5	4	5	5	5	4	4	4
220	5	4	4	4	5	4	4	4	5
221	4	4	5	5	4	4	4	5	5
222	5	5	4	4	5	5	4	4	5
223	4	4	5	4	5	4	5	4	5
224	5	4	4	5	4	4	5	4	5
225	4	5	5	4	5	5	4	5	4
226	5	4	5	5	4	4	5	4	4
227	4	5	4	4	4	5	4	5	5
228	5	4	4	4	5	5	4	4	4
229	4	4	5	5	4	4	4	5	5
230	5	5	4	4	4	4	5	4	5
231	4	4	4	5	5	5	4	4	4
232	5	4	5	4	4	4	5	5	4
233	4	5	4	5	5	4	4	4	5
234	5	4	4	4	4	5	5	5	4
235	4	4	5	4	5	4	4	4	5
236	5	5	4	5	4	4	4	5	5
237	4	4	4	4	4	5	5	4	4
238	5	4	5	4	5	4	4	4	5
239	4	5	4	5	4	4	4	4	4
240	5	4	4	4	5	4	5	4	5
241	3	3	4	3	3	3	3	4	3
242	4	3	3	3	4	3	3	3	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

243	3	4	3	3	3	4	3	3	3
244	3	3	3	4	3	3	4	3	3
245	4	3	3	3	3	3	3	4	3
246	3	3	4	3	4	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	4	4	3	3
248	4	3	3	4	3	3	3	3	4
249	3	4	3	3	3	3	3	4	3
250	3	3	3	3	4	3	4	3	3
251	3	3	4	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	4	3	4	3	3	3
253	4	3	3	3	4	3	4	4	3
254	3	4	3	3	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	4	3	3	3	4	3	3	3
257	3	3	3	4	3	3	4	3	3
258	4	3	3	3	4	3	3	4	3
259	3	3	4	3	3	3	3	3	3
260	3	4	3	4	3	4	3	3	3
261	3	3	3	3	4	3	3	3	4

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

2. Promosi

No.	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7
1	2	3	2	2	3	2	3
2	2	2	3	3	2	2	3
3	3	2	2	3	2	3	2
4	2	3	3	2	2	3	2
5	2	2	3	3	2	2	3
6	2	3	2	3	2	2	3
7	3	2	2	2	3	3	2
8	2	2	3	2	3	2	2
9	2	3	2	2	2	3	2
10	3	2	3	3	2	2	3
11	2	2	2	3	2	3	2
12	2	3	3	2	3	2	3
13	3	2	2	2	2	2	3
14	2	2	3	3	2	3	2
15	2	3	2	2	3	2	2
16	3	2	3	2	3	2	3
17	2	2	2	3	2	3	3
18	2	3	3	2	2	2	3
19	3	2	2	2	3	2	2
20	2	2	3	3	2	2	2
21	2	3	2	2	3	3	2
22	3	2	2	3	2	2	3
23	2	2	3	2	3	2	3
24	2	3	2	3	2	3	2
25	2	2	2	3	2	2	2
26	3	2	3	2	3	2	3
27	2	3	2	2	2	3	2
28	2	2	3	3	2	2	2
29	2	3	2	2	3	3	2
30	3	2	2	3	2	2	3
31	2	2	3	2	3	2	2
32	2	3	2	3	2	3	2
33	3	2	3	2	2	3	2
34	2	2	2	3	3	2	3
35	2	3	3	2	2	2	2
36	3	2	2	2	3	3	2
37	2	2	3	3	2	2	3
38	2	3	2	2	3	2	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

39	3	2	3	2	2	3	2
40	2	2	2	3	2	2	3
41	5	4	5	5	4	5	4
42	4	5	4	5	5	4	5
43	5	5	4	5	4	5	5
44	4	5	4	4	5	4	5
45	5	4	5	4	5	5	4
46	5	5	5	4	5	5	4
47	4	4	5	5	4	5	5
48	5	4	4	5	5	4	5
49	5	4	5	4	5	4	4
50	4	5	5	4	5	4	4
51	5	5	4	5	4	4	5
52	5	4	5	5	4	5	4
53	4	5	4	5	5	5	4
54	5	4	5	4	5	4	5
55	5	5	5	5	4	4	4
56	4	4	5	5	4	5	5
57	5	4	4	5	5	4	5
58	5	5	4	4	5	5	4
59	4	4	5	5	5	4	5
60	5	4	5	5	4	5	4
61	5	5	4	5	4	5	5
62	4	5	5	5	4	4	5
63	5	4	4	5	4	5	4
64	5	5	4	4	5	4	5
65	4	4	5	5	4	5	4
66	5	5	4	5	5	4	4
67	4	5	4	4	5	5	5
68	5	4	5	5	4	4	4
69	5	5	4	4	5	5	4
70	4	4	5	4	5	4	5
71	5	4	4	5	4	5	4
72	5	5	5	4	5	5	4
73	4	4	4	5	4	4	5
74	5	5	4	5	4	4	4
75	4	5	5	4	5	5	4
76	5	4	4	4	5	4	5
77	5	4	4	5	4	5	4
78	4	5	4	5	5	4	4
79	5	4	5	4	5	5	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

80	5	5	4	4	4	4	5
81	5	4	5	5	4	5	4
82	4	5	4	5	5	4	5
83	5	5	4	5	4	5	5
84	4	4	5	5	4	5	5
85	5	5	5	4	5	4	4
86	4	5	4	4	5	5	4
87	5	4	5	5	4	4	5
88	4	5	5	4	5	4	4
89	5	4	4	5	4	5	4
90	5	5	4	4	5	5	4
91	4	5	5	5	4	4	5
92	5	4	4	5	5	5	4
93	4	5	4	4	5	4	5
94	5	5	4	5	4	5	4
95	4	4	5	4	5	4	5
96	5	4	4	4	5	5	4
97	4	5	5	4	4	4	5
98	5	4	4	5	4	4	5
99	5	5	5	4	5	4	4
100	4	4	4	5	4	5	4
101	5	4	5	4	5	4	4
102	4	5	4	5	4	5	5
103	5	5	4	4	5	4	4
104	4	4	5	5	4	5	4
105	5	5	4	4	5	5	5
106	4	4	5	4	5	4	5
107	5	4	4	5	4	5	4
108	5	5	5	4	5	4	4
109	4	4	4	5	4	4	5
110	5	4	5	4	5	5	4
111	4	5	4	5	4	5	4
112	5	4	5	4	5	4	5
113	4	5	5	5	4	5	4
114	5	5	4	4	5	4	4
115	4	4	5	5	5	4	5
116	5	4	4	4	4	5	4
117	4	5	5	4	5	4	5
118	5	4	4	5	4	5	4
119	4	5	5	4	5	5	4
120	5	4	4	5	4	4	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

121	4	5	4	4	5	5	5
122	5	4	5	5	4	4	4
123	4	5	4	5	5	4	4
124	5	4	5	4	5	5	4
125	4	5	4	4	4	4	5
126	5	4	5	5	4	5	4
127	4	5	4	4	5	4	5
128	5	4	4	5	4	5	4
129	4	5	5	4	5	4	5
130	5	5	4	4	5	5	4
131	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	5	4	4	4	5
133	4	5	4	4	5	4	4
134	5	4	4	5	4	4	4
135	4	4	4	4	4	5	4
136	4	5	4	5	4	5	4
137	4	4	5	4	5	4	4
138	5	4	4	4	4	4	4
139	4	5	4	4	4	4	5
140	4	4	4	5	4	4	4
141	4	5	4	4	5	4	4
142	4	4	4	4	4	4	5
143	5	4	4	4	4	5	4
144	4	4	5	4	4	4	4
145	4	4	4	5	4	4	5
146	5	4	4	4	5	4	4
147	4	5	4	4	4	4	4
148	4	4	5	4	4	4	4
149	4	5	4	4	5	4	5
150	5	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	5	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	5	4	4
154	4	4	4	4	4	4	5
155	5	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	5	4	5
157	4	4	4	4	4	5	4
158	4	4	5	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

162	3	3	3	4	3	3	3
163	3	4	3	3	3	3	4
164	4	3	3	3	3	4	3
165	3	3	4	3	4	3	3
166	3	3	3	3	3	3	4
167	3	4	3	3	3	4	3
168	3	3	3	3	3	3	3
169	4	3	3	4	3	3	3
170	3	4	3	3	4	3	3
171	3	3	3	3	3	4	3
172	3	3	4	3	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3
174	4	3	3	3	4	3	3
175	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	4	3	3	3	3
179	3	3	3	4	3	3	3
180	3	3	3	3	3	4	3
181	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	4	3	3
183	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	4	3
186	2	2	2	2	2	2	2
187	2	2	3	2	2	3	2
188	3	2	2	3	2	2	3
189	2	3	2	2	3	2	2
190	2	2	3	2	2	2	3
191	2	2	2	3	2	2	2
192	3	2	2	2	2	3	2
193	2	3	2	2	2	2	3
194	2	2	3	2	3	2	2
195	3	2	2	2	2	2	3
196	2	2	3	2	2	3	2
197	2	3	2	2	3	2	2
198	2	2	2	3	2	3	2
199	3	2	3	2	2	2	2
200	2	2	2	2	3	2	3
201	2	2	2	2	2	2	2
202	2	2	2	2	2	2	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

203	2	2	2	2	2	2	2
204	2	2	2	2	2	2	2
205	2	2	2	2	2	2	2
206	3	3	4	3	3	3	4
207	3	4	3	3	4	3	3
208	4	3	3	4	3	3	3
209	3	3	3	3	3	4	3
210	3	4	4	3	4	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3
212	4	3	3	3	3	4	3
213	3	3	4	3	4	3	4
214	3	4	3	4	3	4	3
215	3	3	3	3	3	3	3
216	4	3	4	3	3	4	3
217	3	4	3	3	4	3	3
218	3	3	3	4	3	3	4
219	4	3	3	3	3	3	4
220	3	4	4	3	4	3	3
221	3	3	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	4	3
223	3	3	3	3	4	3	3
224	3	4	4	3	3	4	3
225	4	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	4	3	4	3
227	4	3	4	3	3	3	3
228	3	3	3	3	4	3	3
229	3	4	3	3	3	4	3
230	3	3	4	4	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	4
232	4	4	3	3	3	3	3
233	3	3	3	4	4	4	3
234	3	4	3	3	3	3	3
235	3	3	4	3	3	4	3
236	3	3	3	3	4	3	3
237	4	3	3	4	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	4
239	3	4	4	3	3	3	3
240	3	3	3	4	4	4	3
241	5	4	5	4	5	4	4
242	4	5	4	5	4	5	4
243	5	5	4	4	5	4	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

244	4	4	5	5	4	5	4
245	5	5	5	4	5	4	4
246	4	4	4	5	4	4	5
247	5	4	4	4	5	5	4
248	4	5	4	4	4	4	5
249	5	4	5	5	4	4	4
250	4	4	4	4	5	5	4
251	5	5	4	4	4	4	4
252	4	4	5	5	4	4	4
253	5	4	4	4	5	4	5
254	4	5	5	4	4	5	4
255	5	4	4	5	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	5
257	5	5	4	4	5	5	4
258	4	4	5	4	4	4	4
259	5	4	4	5	5	4	4
260	4	5	4	4	4	5	4
261	5	4	5	4	4	4	5

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

3. Kepuasan Pelanggan

No.	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5
1	4	4	5	3	4
2	5	4	4	4	5
3	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5
6	4	5	4	4	4
7	5	4	4	4	4
8	4	4	5	4	4
9	3	4	4	5	4
10	4	5	4	4	4
11	5	4	5	4	4
12	4	4	4	4	5
13	4	5	4	5	4
14	4	4	5	4	4
15	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	5
17	4	5	4	4	4
18	4	4	5	5	4
19	4	4	4	4	4
20	5	4	4	4	4
21	4	5	5	4	4
22	4	4	4	5	4
23	5	4	5	4	4
24	4	5	4	4	5
25	4	4	4	4	4
26	5	4	4	4	4
27	4	4	4	5	4
28	4	5	5	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	4
31	5	4	4	4	4
32	4	4	4	5	4
33	4	5	4	4	4
34	4	4	5	4	4
35	4	4	4	4	4
36	5	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4
38	4	5	4	4	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

39	4	4	5	4	4
40	4	4	4	4	5
41	4	4	5	3	4
42	5	4	4	4	5
43	4	5	4	5	4
44	4	4	4	5	4
45	4	4	4	4	5
46	4	5	4	4	4
47	5	4	4	4	4
48	4	4	5	4	4
49	4	5	4	4	5
50	5	4	4	4	4
51	4	5	5	4	4
52	4	4	4	4	5
53	4	5	4	5	4
54	4	4	5	4	4
55	5	5	4	4	4
56	4	4	4	4	5
57	4	5	4	4	4
58	4	4	5	5	4
59	4	4	4	4	4
60	5	4	4	4	4
61	3	4	4	5	4
62	4	4	4	4	5
63	4	5	4	4	4
64	4	4	5	4	4
65	4	4	4	5	4
66	5	4	4	4	5
67	4	5	4	4	4
68	4	4	4	5	4
69	4	4	5	4	4
70	5	4	4	4	4
71	4	4	4	4	5
72	4	5	5	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	4	5	5	4
75	5	5	4	4	4
76	4	4	4	5	4
77	4	4	5	4	4
78	4	5	4	4	5
79	4	4	4	5	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

80	5	4	4	4	4
81	5	4	5	5	4
82	4	5	4	5	4
83	5	4	4	5	5
84	4	5	5	4	4
85	5	5	4	4	5
86	4	4	5	5	4
87	5	4	4	5	4
88	4	5	4	4	5
89	4	4	4	5	4
90	5	4	5	4	5
91	4	5	4	5	4
92	5	4	4	4	5
93	4	5	5	4	4
94	4	4	5	4	5
95	5	4	4	4	4
96	4	5	4	5	4
97	5	4	5	5	4
98	4	4	4	4	5
99	4	5	4	4	4
100	5	4	4	5	4
101	4	5	5	4	5
102	4	4	4	4	4
103	4	4	5	5	4
104	5	4	4	4	5
105	4	5	4	5	4
106	4	4	4	4	5
107	5	4	5	4	4
108	4	5	4	5	4
109	4	4	5	4	5
110	5	4	4	4	4
111	4	5	4	4	5
112	5	4	5	4	4
113	4	4	4	5	4
114	4	5	5	4	4
115	5	4	4	4	5
116	4	4	5	5	4
117	4	5	4	4	4
118	4	4	4	5	4
119	5	4	5	4	5
120	4	4	4	4	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

121	4	5	5	4	4
122	5	4	4	4	4
123	4	4	4	5	4
124	4	5	4	5	4
125	5	4	4	4	4
126	4	4	5	4	4
127	4	5	4	4	5
128	4	4	4	5	4
129	5	4	5	4	4
130	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4
132	4	5	4	4	4
133	4	4	5	4	4
134	5	4	4	4	4
135	4	4	4	5	4
136	4	4	4	4	5
137	4	5	4	4	4
138	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4
140	4	4	5	4	4
141	4	4	4	5	4
142	4	4	4	4	4
143	4	5	4	4	4
144	4	4	4	4	5
145	4	4	4	4	4
146	4	4	4	5	4
147	5	4	4	4	4
148	4	5	4	4	4
149	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4
151	4	5	4	4	4
152	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4
154	5	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4
156	4	4	5	4	4
157	4	4	4	4	4
158	4	5	4	4	4
159	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

162	3	4	3	3	3
163	3	3	3	4	3
164	4	3	3	3	3
165	3	3	3	3	4
166	3	3	4	3	3
167	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3
169	4	3	3	3	3
170	3	3	4	3	3
171	3	4	3	3	3
172	3	3	3	4	3
173	4	3	3	3	3
174	3	3	3	3	4
175	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3
178	3	3	4	3	3
179	3	4	3	3	3
180	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	4
183	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3
185	3	3	3	4	3
186	2	2	2	2	2
187	3	2	2	3	2
188	2	3	2	2	2
189	2	2	3	2	2
190	2	2	2	2	2
191	3	2	2	2	2
192	2	2	3	2	2
193	2	3	2	2	2
194	2	2	2	3	2
195	2	2	2	2	3
196	3	2	2	2	2
197	2	2	2	2	2
198	2	3	2	2	2
199	2	2	2	2	2
200	2	2	3	2	2
201	2	2	2	2	2
202	2	2	2	2	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

203	2	2	2	2	2
204	2	2	2	2	2
205	2	2	2	2	2
206	4	4	5	4	4
207	5	4	4	4	4
208	4	5	4	4	4
209	4	4	4	5	4
210	4	4	4	4	5
211	5	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4
213	4	5	4	4	4
214	4	4	5	4	4
215	5	4	4	4	4
216	4	4	4	4	5
217	4	5	4	4	4
218	4	4	4	5	4
219	4	4	4	4	4
220	4	5	4	4	4
221	5	4	4	4	5
222	4	4	5	4	4
223	5	4	4	4	4
224	4	5	4	4	4
225	4	4	4	5	4
226	5	4	4	4	4
227	4	4	4	4	5
228	4	4	4	4	4
229	4	5	4	4	4
230	4	4	5	4	4
231	4	4	4	4	4
232	5	4	4	4	4
233	4	4	4	4	5
234	4	5	4	4	4
235	4	4	4	4	4
236	4	4	5	4	4
237	4	4	4	4	4
238	5	4	4	4	4
239	4	4	4	4	5
240	4	5	4	4	4
241	3	3	4	3	3
242	3	4	3	4	3
243	3	3	3	3	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

244	4	3	3	3	3
245	3	3	3	4	3
246	3	4	3	3	3
247	3	3	4	3	3
248	4	3	3	4	3
249	3	3	3	3	3
250	3	4	3	3	4
251	4	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3
253	3	4	3	4	3
254	3	3	4	3	3
255	4	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3
257	3	4	3	3	3
258	4	3	4	3	3
259	3	3	3	4	3
260	3	3	3	3	4
261	4	4	3	3	3

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

4. Loyalitas Pelanggan

No.	YL1	YL2	YL3	YL4	YL5
1	4	5	4	4	5
2	4	4	5	4	4
3	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	5
5	3	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4
7	4	4	5	4	4
8	4	4	5	4	4
9	5	5	4	4	5
10	4	4	5	4	4
11	4	4	5	5	4
12	4	5	4	4	4
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	4
15	5	4	4	5	4
16	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	4
18	5	4	4	4	4
19	4	5	4	5	4
20	4	4	5	4	4
21	5	4	4	4	5
22	4	4	4	5	4
23	5	4	5	4	4
24	4	4	4	4	5
25	4	5	4	4	4
26	5	5	4	4	4
27	4	4	5	4	5
28	4	5	4	5	4
29	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	5
31	4	5	4	4	4
32	5	4	5	4	4
33	4	4	4	5	4
34	4	5	4	4	5
35	5	4	4	4	4
36	4	5	5	4	4
37	4	4	4	5	4
38	4	4	5	4	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

39	5	4	4	5	4
40	4	4	4	4	4
41	4	5	4	4	5
42	4	4	5	4	4
43	5	4	4	5	4
44	4	5	5	4	5
45	3	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4
47	4	4	5	4	4
48	4	4	5	4	4
49	5	5	4	5	4
50	4	5	5	5	4
51	4	4	4	5	4
52	5	4	4	4	4
53	4	5	4	5	4
54	5	5	4	4	5
55	4	5	5	4	4
56	5	4	4	5	4
57	4	4	5	4	5
58	5	4	4	4	4
59	4	5	4	4	4
60	4	4	5	4	5
61	5	5	4	4	5
62	4	4	5	5	4
63	4	5	4	4	4
64	5	4	5	5	4
65	4	4	4	5	4
66	5	4	4	4	5
67	4	5	5	4	4
68	4	4	4	4	5
69	5	5	4	5	4
70	4	4	5	4	5
71	5	4	4	5	4
72	4	4	4	4	4
73	5	4	5	4	4
74	4	4	4	5	5
75	4	5	4	4	5
76	5	4	4	4	4
77	4	4	5	5	4
78	5	4	4	4	5
79	4	4	4	5	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

80	4	5	4	4	4
81	5	5	4	4	5
82	4	5	5	4	5
83	5	5	4	5	4
84	4	4	5	5	4
85	5	4	4	5	4
86	4	5	4	4	5
87	5	4	4	4	4
88	4	5	4	5	4
89	4	4	4	5	4
90	5	5	4	5	4
91	4	4	4	5	4
92	5	4	5	4	4
93	4	5	4	5	4
94	5	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4
96	4	4	5	4	4
97	5	4	4	5	4
98	4	5	5	4	4
99	5	4	4	5	5
100	4	5	4	4	4
101	4	4	5	5	4
102	5	4	4	4	4
103	4	5	5	4	4
104	5	5	4	5	4
105	4	4	4	5	4
106	5	5	4	4	4
107	4	4	5	4	5
108	4	5	4	4	4
109	5	4	5	5	4
110	4	4	4	4	5
111	5	5	4	4	4
112	4	4	5	5	4
113	4	5	4	4	5
114	5	4	4	5	4
115	4	4	4	4	4
116	5	4	5	4	4
117	4	5	4	5	4
118	4	4	4	5	4
119	5	4	5	4	5
120	4	5	5	4	4

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

121	4	4	4	4	5
122	5	4	4	4	4
123	4	4	4	5	4
124	4	4	5	4	4
125	5	4	4	4	5
126	4	5	5	5	4
127	4	4	4	4	4
128	5	4	5	4	4
129	4	4	4	4	5
130	4	5	4	5	4
131	4	4	4	4	4
132	5	4	4	4	4
133	4	5	4	4	4
134	4	4	5	4	4
135	4	4	4	5	4
136	4	5	4	4	4
137	4	4	4	4	5
138	4	4	4	4	4
139	5	4	4	4	4
140	4	4	5	4	4
141	4	4	5	4	4
142	4	4	4	5	4
143	4	4	4	4	4
144	4	5	4	4	4
145	4	4	4	4	4
146	4	4	5	4	4
147	5	4	4	4	4
148	4	5	4	4	4
149	4	5	4	4	4
150	4	4	4	4	4
151	4	4	5	4	4
152	4	4	4	4	5
153	4	4	4	5	4
154	5	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	5
157	4	5	4	4	4
158	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

162	4	3	3	3	3
163	3	4	3	3	3
164	3	3	4	3	3
165	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3
167	3	4	3	3	3
168	3	3	3	3	4
169	3	3	3	3	3
170	4	3	3	3	3
171	3	3	4	3	3
172	3	4	3	3	3
173	3	3	3	4	3
174	3	3	3	3	4
175	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3
179	3	4	3	3	3
180	3	3	3	3	4
181	3	3	3	3	3
182	3	3	3	4	3
183	4	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	4
186	2	2	2	2	2
187	3	2	3	2	2
188	2	3	2	3	2
189	2	2	2	2	3
190	2	2	3	2	2
191	3	2	2	2	2
192	2	3	2	2	2
193	2	2	2	3	2
194	2	2	2	2	2
195	2	2	2	2	3
196	2	3	2	2	2
197	2	2	3	2	2
198	2	2	2	3	2
199	3	2	2	2	2
200	2	2	2	2	3
201	2	2	2	2	2
202	2	2	2	2	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

203	2	2	2	2	2
204	2	2	2	2	2
205	2	2	2	2	2
206	3	4	3	3	4
207	4	3	4	4	3
208	3	4	4	3	4
209	4	3	3	4	3
210	3	4	4	3	4
211	4	3	3	3	3
212	3	3	4	4	3
213	4	4	3	3	4
214	3	3	4	4	3
215	3	4	3	3	3
216	4	3	3	3	4
217	3	4	3	4	3
218	4	3	3	3	3
219	3	4	3	4	4
220	3	3	3	3	3
221	4	4	4	3	3
222	3	4	4	3	4
223	4	3	3	3	3
224	3	4	4	4	3
225	3	3	3	3	4
226	4	4	3	3	3
227	3	3	4	3	4
228	4	3	3	3	3
229	3	4	3	4	3
230	3	3	4	3	3
231	4	3	3	3	4
232	3	4	4	3	3
233	3	3	3	3	4
234	4	4	3	3	3
235	3	3	3	4	3
236	3	4	3	3	4
237	3	3	4	3	3
238	5	4	3	4	3
239	4	3	4	3	4
240	3	3	3	3	3
241	4	4	4	3	4
242	4	4	4	4	4
243	4	3	3	4	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

244	3	4	4	3	4
245	4	3	3	3	3
246	3	3	4	4	3
247	4	4	3	3	4
248	3	3	3	4	3
249	4	3	4	3	4
250	3	4	3	3	3
251	4	4	4	3	3
252	3	3	3	4	4
253	4	3	3	3	3
254	3	4	4	3	3
255	3	3	3	3	4
256	4	3	4	4	3
257	3	4	3	3	3
258	3	3	3	3	4
259	4	4	3	3	3
260	3	3	4	3	3
261	3	4	3	4	3

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran E. Output SmartPLS

1. *Outer Loading*

	Kualitas Produk (X1)	Promosi (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
KP1	0.921			
KP2	0.902			
KP3	0.894			
KP4	0.898			
KP5	0.901			
KP6	0.897			
KP7	0.896			
KP8	0.899			
KP9	0.912			
PR1		0.908		
PR2		0.900		
PR3		0.889		
PR4		0.887		
PR5		0.898		
PR6		0.891		
PR7		0.887		
PS1			0.856	
PS2			0.853	
PS3			0.862	
PS4			0.857	
PS5			0.875	
YL1				0.848
YL2				0.859
YL3				0.856
YL4				0.851
YL5				0.854

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

2. *Outer Loading Setelang* Eliminasi

	Kualitas Produk (X1)	Promosi (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
KP1	0.921			
KP2	0.902			
KP3	0.894			
KP4	0.898			
KP5	0.901			
KP6	0.897			
KP7	0.896			
KP8	0.899			
KP9	0.912			
PR1		0.908		
PR2		0.900		
PR3		0.889		
PR4		0.887		
PR5		0.898		
PR6		0.891		
PR7		0.887		
PS1			0.863	
PS2			0.864	
PS4			0.867	
PS5			0.885	
YL1				0.848
YL2				0.859
YL3				0.855
YL4				0.851
YL5				0.853

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Produk (X1)	0.814
Promosi (X2)	0.799
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.757
Loyalitas Pelanggan (Z)	0.728

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

4. *Cross Loading*

	Kualitas Produk (X1)	Promosi (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
KP1	0.921	-0,059	0,545	0,386
KP2	0.902	-0,051	0,508	0,379
KP3	0.894	-0,035	0,546	0,396
KP4	0.898	-0,044	0,545	0,400
KP5	0.901	-0,046	0,544	0,386
KP6	0.897	-0,064	0,516	0,374
KP7	0.896	-0,050	0,520	0,373
KP8	0.899	-0,052	0,524	0,393
KP9	0.912	-0,063	0,540	0,368
PR1	-0,090	0.908	0,368	0,443
PR2	-0,038	0.900	0,395	0,465
PR3	-0,041	0.889	0,391	0,449
PR4	-0,051	0.887	0,414	0,471
PR5	-0,047	0.898	0,392	0,452
PR6	-0,039	0.891	0,394	0,450
PR7	-0,053	0.887	0,370	0,451
PS1	0,522	0,360	0.863	0,723
PS2	0,497	0,371	0.864	0,729
PS4	0,519	0,391	0.867	0,759
PS5	0,515	0,393	0.885	0,751
YL1	0,374	0,441	0,731	0.848
YL2	0,380	0,439	0,727	0.859
YL3	0,357	0,425	0,729	0.855
YL4	0,353	0,444	0,731	0.851
YL5	0,353	0,420	0,715	0.853

5. *Fornell Larcker*

	Kualitas Produk (X1)	Promosi (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Loyalitas Pelanggan (Z)
Kualitas Produk (X1)	**0.902**			
Promosi (X2)	-0.057	**0.894**		
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.590	0.436	**0.870**	
Loyalitas Pelanggan (Z)	0.426	0.509	0.852	**0.853**

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

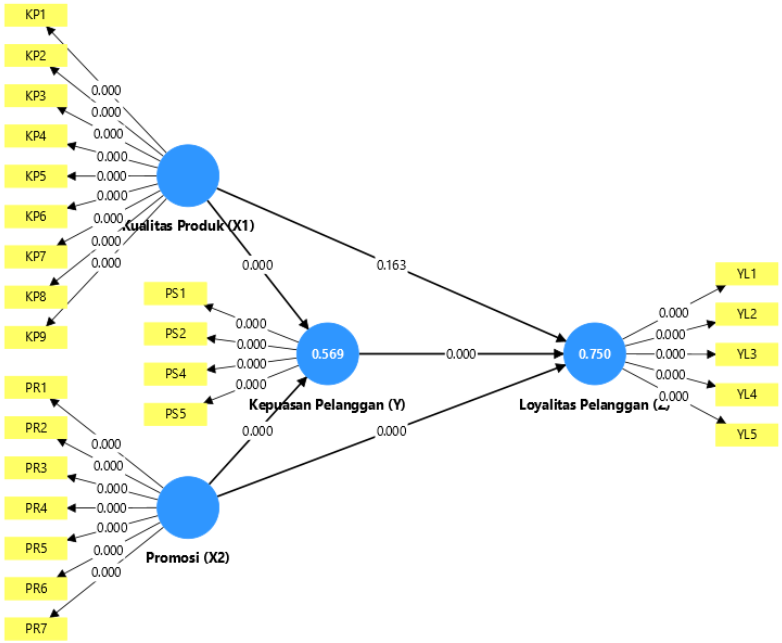
6. *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Promosi (X2) <->Kualitas Produk (X1)	0.060
Kepuasan Pelanggan (Y) <->Kualitas Produk (X1)	0.633
Kepuasan Pelanggan (Y) <->Promosi (X2)	0.470
Loyalitas Pelanggan (Z) <->Kualitas Produk (X1)	0.453
Loyalitas Pelanggan (Z) <->Promosi (X2)	0.545
Loyalitas Pelanggan (Z) <->Kepuasan Pelanggan (Y)	0.946

7. *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	Cronbach's alpha	*Composite reliability (rho_a)*	*Composite reliability (rho_c)*
Kualitas Produk (X1)	0.971	0.972	0.975
Promosi (X2)	0.958	0.958	0.965
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.893	0.893	0.926
Loyalitas Pelanggan (Z)	0.907	0.907	0.931

8. *Inner Model*



9. *Inner Model Collinearity Statistic (VIF)*

Hubungan Antar Konstruk	Nilai VIF	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk (X1) → Kepuasan Pelanggan (Y)	1,003	< 5,00	Tidak terjadi *multikolinearitas*
Kualitas Produk (X1) → Loyalitas Pelanggan (Z)	1,887	< 5,00	Tidak terjadi *multikolinearitas*
Promosi (X2) → Kepuasan Pelanggan (Y)	1,003	< 5,00	Tidak terjadi *multikolinearitas*
Promosi (X2) → Loyalitas Pelanggan (Z)	1,518	< 5,00	Tidak terjadi *multikolinearitas*
Kepuasan Pelanggan (Y) → Loyalitas Pelanggan (Z)	2,322	< 5,00	Tidak terjadi *multikolinearitas*

10. Koefisien Determinasi *(R-Square)*

	R-square	*R-square adjusted*
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.569	0.566
Loyalitas Pelanggan (Z)	0.750	0.747

11. *Effect Size* (f^2)

	f-square
Kualitas Produk (X1) ->Kepuasan Pelanggan (Y)	0.881
Kualitas Produk (X1) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.004
Promosi (X2) ->Kepuasan Pelanggan (Y)	0.513
Promosi (X2) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.061
Kepuasan Pelanggan (Y) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	1.132

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

12. *Path Coefficient (Direct Effect)*

	Original sample (O)	*Sample mean (M)*	*Standard deviation (STDEV)*	*T statistics (|O/STDEV|)*	*P values*
Kualitas Produk (X1) ->Kepuasan Pelanggan (Y)	0.617	0.617	0.031	19.749	0.000
Kualitas Produk (X1) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	-0.044	-0.045	0.032	1.396	0.163
Promosi (X2) ->Kepuasan Pelanggan (Y)	0.471	0.469	0.036	13.010	0.000
Promosi (X2) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.152	0.154	0.038	4.031	0.000
Kepuasan Pelanggan (Y) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.811	0.810	0.035	22.913	0.000

13. *Specific Indirect Effect*

	Original sample (O)	*Sample mean (M)*	*Standard deviation (STDEV)*	*T statistics (|O/STDEV|)*	*P values*
Kualitas Produk (X1) ->Kepuasan Pelanggan (Y) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.501	0.500	0.037	13.371	0.000
Promosi (X2) ->Kepuasan Pelanggan (Y) ->Loyalitas Pelanggan (Z)	0.382	0.380	0.035	10.960	0.000

14. *Model Fit*

	Saturated model	*Estimated model*
SRMR	0.030	0.030
d_ULS	0.294	0.294
d_G	0.509	0.509
Chi-square	702.166	702.166

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

15. *PLSpredict MV Summary*

	Q²predict	*PLS-SEM_RMSE*	*PLS-SEM_MAE*	*LM_RMSE*	*LM_MAE*
PS1	0.413	0.591	0.486	0.608	0.486
PS2	0.396	0.611	0.503	0.636	0.520
PS4	0.437	0.578	0.469	0.604	0.493
PS5	0.434	0.570	0.467	0.589	0.483
YL1	0.342	0.657	0.548	0.687	0.565
YL2	0.345	0.651	0.538	0.685	0.570
YL3	0.315	0.664	0.551	0.696	0.569
YL4	0.330	0.670	0.563	0.704	0.589
YL5	0.307	0.638	0.526	0.672	0.545

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI