

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran Kuesioner

Kepada,
Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.HERBALIFE CABANG JEMBER)”, maka saya:

Nama : VICKY IMANDA PUTRA
Fakultas / Jurusan : EKONOMI MANAJEMEN
NIM : 1510411255

Dengan kerendahan hati memohon kesediaan saudara untuk mengisi pertanyaan dalam kuesioner yang terlampir. Jawaban saudara akan sangat membantu keberhasilan penelitian yang sedang dilaksanakan. Saya sangat menghargai setiap jawaban yang saudara berikan dan tetap dijaga kerahasiaannya, serta tidak akan berpengaruh terhadap kedudukan dan status. Hasil dari angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Besar harapan saya, saudara dapat memberikan jawaban yang sebenarnya sehingga jawaban tersebut dapat digunakan untuk menganalisis data secara tepat dan objektif.

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Lembar Kuesioner

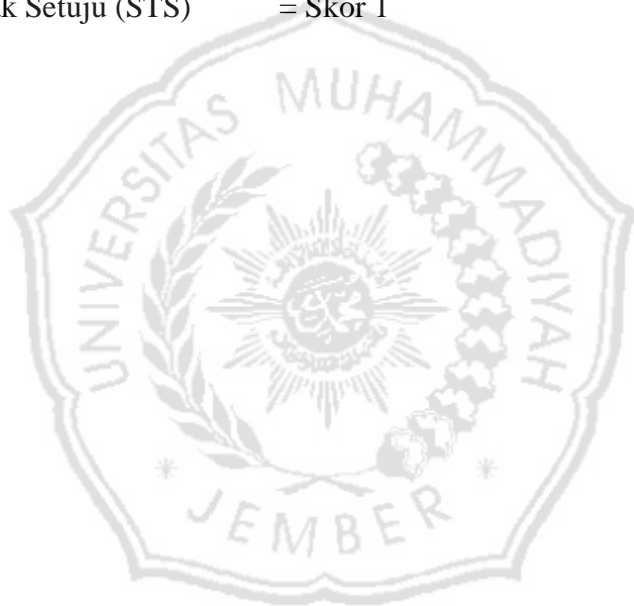
1. Identitas Responden
 - a. No. Responden :.....(diisi peneliti)
 - b. Umur :.....
 - c. Jenis Kelamin L/P :.....

- d. Profesi Responden :
- Pegawai Negeri Pegawai Swasta Wiraswasta
 Pensiunan Mahasiswa/pelajar Lain-lain

2. Petunjuk Pengisian

- a. Isilah identitas anda (identitas dijamin kerahasiaannya oleh peneliti)
- b. Pertanyaan-pertanyaan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan apa keadaan dan kenyataan yang ada agar penelitian ini mendapatkan data yang valid.
- c. Berikan *checklist* (√) pada salah satu jawaban disetiap pertanyaan sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban pernyataan, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = Skor 5
Setuju (S) = Skor 4
Netral (N) = Skor 3
Tidak Setuju (TS) = Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1



Kuesioner Penelitian

Berikan *checklist* atau centang (√) pada salah satu jawaban yang saudara pilih.

A. Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk Herbalife yang di rekomendasikan pihak Herbalife sangat unggul dari produk lain					

2.	Produk yang di rekomendasikan pihak Herbalife baik untuk tubuh dan tidak memberikan ketergantungan					
1.	Rasa dari Herbalife yang di rekomendasikan sesuai selera pelanggan					
2.	Herbalife yang di rekomendasikan sangat sesuai dengan kebutuhan tubuh pelanggan					
1.	Herbalife yang di rekomendasikan lebih banyak dari produk lain					
2.	Herbalife yang di rekomendasikan lebih praktis dari produk lain					
1.	Herbalife yang direkomendasikan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama					
2.	Herbalife yang direkomendasikan dapat bertahan di tempat yang dingin					
1.	Produk Herbalife memiliki standar mutu yang baik bagi pelanggan					
2.	Rasa dari produk Herbalife yang direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan tubuh					
1.	Produk Herbalife yang direkomendasikan sangat mudah dibawa kemana-mana					

2.	Herbalife merekomendasikan produk dengan gambar-gambar yang menarik sehingga pelanggan tidak bosan					
----	--	--	--	--	--	--

B. Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk yang diberikan bersih dan bebas dari segala kuman					
2.	Memiliki berbagai macam rasa sehingga menyesuaikan dengan selera pelanggan					
1.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang ditawarkan					
2.	Harga yang ditawarkan terjangkau untuk pelanggan					
1.	Anda sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan					
2.	Anda puas terhadap sikap dan perilaku dari pegawai distributor herbalife					
1.	Anda selalu puas setelah Mengonsumsi produk herbalife					

2.	Penyajian herbalife menggugah selera anda					
1.	Produk herbalife sangat mudah anda dapatkan					
2.	Cara pembayaran tidak merepotkan anda sama sekali					

C. Loyalitas Pelanggan

PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
Saya akan datang kembali untuk membeli produk herbalife					
Bila ada kekurangan pada produk herbalife, saya tidak akan langsung beralih merek					
Saya akan tetap setia dan mengajak keluarga/teman/rekan anda untuk membeli produk herbalife					
Tidak merasa canggung untuk menyampaikan komplain					

Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Pengumpulan data Terhadap Responden

No	Kualitas Produk												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Σ
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59

4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	51
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	55
6	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	50
7	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	51
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	59
10	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	48
11	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	59
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	48
13	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	49
14	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	41
15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46
16	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	50
17	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	47
18	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45
19	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	40
20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	48
21	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	47
22	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	51
23	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
24	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
25	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	49
26	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	43
27	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	58
28	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	59
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	53
30	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	57
Mean	4.16	4.29	4.32	4.03	4.16	4.26	4.06	3.97	4.39	4.48	4.61	4.39	50.23

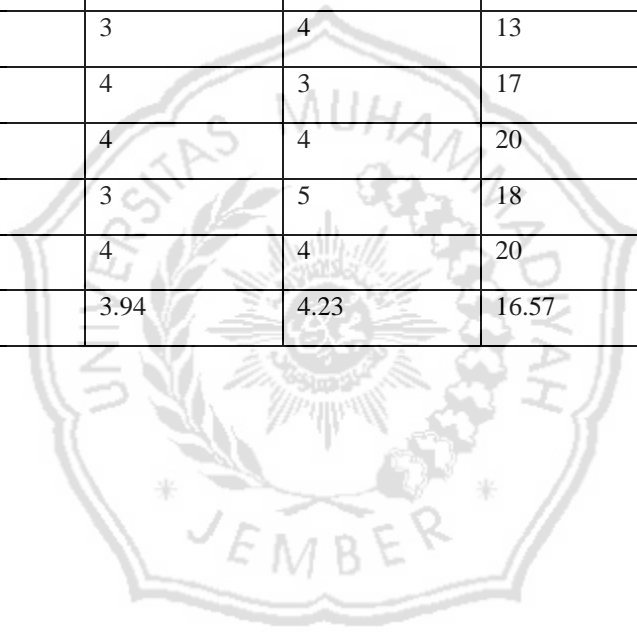
Kepuasan Konsumen

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Σ
4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	41
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	46
4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	47
4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	41
3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	44
3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	40
4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	36
5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	38
5	5	3	5	3	4	3	3	5	4	44
5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	39
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	44
5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	46
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	34
5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	41
5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	38
3	5	5	3	5	5	4	4	5	3	38
4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	36
5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	34
5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	39
5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	39
5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	43
4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	40
3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	39
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	39
4	4	3	5	4	5	3	3	3	5	34

5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	45
5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	43
4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	44
3.84	3.84	4.45	4.03	4.23	4.26	3.94	3.65	4.39	4.52	40.67

Loyalitas Pelanggan				Σ
1	2	3	4	
5	4	4	4	17
5	3	5	3	19
4	3	4	4	20
5	5	3	5	18
4	5	3	3	18
3	3	5	5	17
3	5	4	4	15
4	4	5	5	15
5	5	4	5	20
4	5	5	4	14
3	4	3	3	19
4	3	5	4	17
5	4	3	5	19
5	5	4	3	10
4	4	5	4	15

3	3	4	3	15
4	4	5	4	18
5	5	3	5	16
5	4	4	4	13
5	5	5	3	15
4	4	4	4	15
3	3	3	5	17
4	4	4	4	18
5	5	5	3	13
4	4	4	4	16
5	5	3	4	13
4	3	4	3	17
5	4	4	4	20
4	5	3	5	18
5	3	4	4	20
4.06	4.13	3.94	4.23	16.57



Lampiran 3 Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	6	5.0	5.0	5.8
	3.00	40	33.3	33.3	39.2
	4.00	55	45.8	45.8	85.0
	5.00	18	15.0	15.0	100.0

	Total	120	100.0	100.0
--	-------	-----	-------	-------

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	10	8.3	8.3	9.2
	3.00	36	30.0	30.0	39.2
	4.00	55	45.8	45.8	85.0
	5.00	18	15.0	15.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.5	2.5	2.5
	2.00	17	14.2	14.2	16.7
	3.00	43	35.8	35.8	52.5
	4.00	50	41.7	41.7	94.2
	5.00	7	5.8	5.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.2	4.2	4.2
	3.00	49	40.8	40.8	45.0
	4.00	61	50.8	50.8	95.8
	5.00	5	4.2	4.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.3	3.3	3.3
	3.00	26	21.7	21.7	25.0
	4.00	80	66.7	66.7	91.7
	5.00	10	8.3	8.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2.00	10	8.3	8.3	8.3
	3.00	33	27.5	27.5	35.8
	4.00	67	55.8	55.8	91.7
	5.00	10	8.3	8.3	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	3.3	3.3	3.3
	3.00	39	32.5	32.5	35.8
	4.00	67	55.8	55.8	91.7
	5.00	10	8.3	8.3	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.5	2.5	2.5
	3.00	35	29.2	29.2	31.7
	4.00	74	61.7	61.7	93.3
	5.00	8	6.7	6.7	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.7	1.7	1.7
	2.00	8	6.7	6.7	8.3
	3.00	32	26.7	26.7	35.0
	4.00	61	50.8	50.8	85.8
	5.00	17	14.2	14.2	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Lampiran 4 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.468**	.472**	.767**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.468**	1	.671**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.472**	.671**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
X1	Pearson Correlation	.767**	.861**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.376**	.374**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.376**	1	.503**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.374**	.503**	1	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
X2	Pearson Correlation	.732**	.787**	.825**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.420**	.286**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	120	120	120	120
Y.2	Pearson Correlation	.420**	1	.407**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
Y.3	Pearson Correlation	.286**	.407**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	120	120	120	120
Y	Pearson Correlation	.718**	.764**	.795**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	120	120	120	120

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

b. Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	4

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

c. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Z	Y
N		120	120	120	120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	10.6917	10.9917	11.4000	11.1083
	Std. Deviation	2.13729	1.59039	1.76044	1.63879
Most Extreme Differences	Absolute	.155	.202	.118	.190
	Positive	.107	.163	.107	.118
	Negative	-.155	-.202	-.118	-.190
Test Statistic		.155	.202	.118	.190
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159 ^c	.168 ^c	.200 ^c	.197 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.263	1.002		4.256	.000		
X1	.185	.069	.224	2.667	.009	.838	1.193
X2	.470	.093	.424	5.046	.000	.838	1.193

a. Dependent Variable: Y

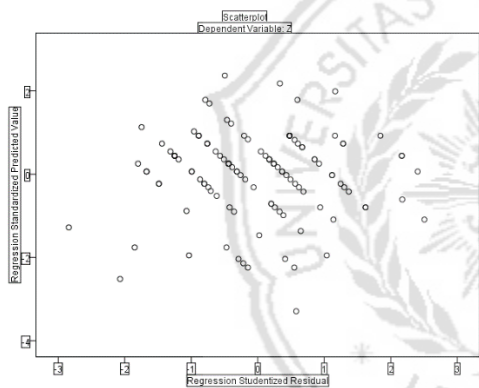
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.090	.853		2.450	.016		
	X1	.224	.057	.292	3.961	.000	.790	1.266
	X2	.310	.081	.301	3.810	.000	.688	1.453
	Z	.282	.073	.303	3.853	.000	.693	1.443

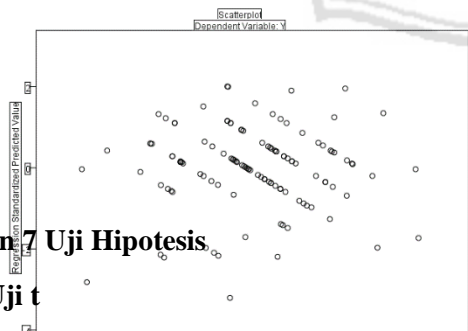
a. Dependent Variable: Y

b. Uji Heteroskedastisitas

X



X - Y



Lampiran 7 Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.263	1.002		4.256	.000
	X1	.185	.069	.224	2.667	.009
	X2	.470	.093	.424	5.046	.000

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.090	.853		2.450	.016
	X1	.224	.057	.292	3.961	.000
	X2	.310	.081	.301	3.810	.000
	Y	.282	.073	.303	3.853	.000

a. Dependent Variable: X1,X2,Y

**Lampiran 8 Rtabel**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368

14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

