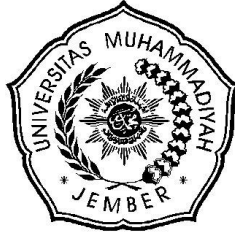




**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**



## KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth Responden Kartika Skin Care Jember

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka melaksanakan tugas akhir (skripsi) di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Angkatan 2014 Universitas Muhammdiyah Jember, Peneliti memohon bantuan kepada ibu/ saudara untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang peneliti sertakan. Kuesioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat gelar Sarjana (S1) dengan judul skripsi **“Pengaruh Discount, Store atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi kasus pada Kartika Skin Care Jember)**.

Berkenan dengan penelitian tersebut, dengan segenap kerendahan hati peneliti mengharap peran serta dan bantuan ibu/ saudara untuk menjawab kuesioner yang telah tersusun dalam lembar daftar dengan sejujurnya. Keterangan yang ibu/ saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik untuk memberikan originalitas data dari penelitian ini.

Akhirnya atas bantuan dan partisipasi yang ibu/ saudaraberikan dalam mengisi kuesioner, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat Peneliti

**Sofiatul Muhimmah**

**NIM. 1410411184**

## I. Identitas Responden

1. Nomor responden: ..... (diisi peneliti)
2. Nama responden : .....
3. Jenis Kelamin : Perempuan/Laki-laki (coret yang tidak perlu)
4. Usia : .....
5. Profesi responden: a. Pelajar/Mahasiswa  
b. Wiraswasta/Karyawanswasta  
c. Lain-lain
6. Dalam 1 bulan, anda melakukan pembelian produk perawatan di Kartika Skin Care Jember:
  - a. tidak setiap bulan
  - b. 1 s/d 2 kali dalam sebulan
  - c. lebih dari 2 kali dalam sebulan

## II. Petunjuk Pengisian

1. Daftarkan kuesioner ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi Manajemen.
2. Jawablah sesuai dengan pendapat ibu/ saudara dan sesuai dengan keadaan yang dialami.
3. Berilah tanda **cek list** (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang dialami.
4. Petunjuk pengisian kuesioner :

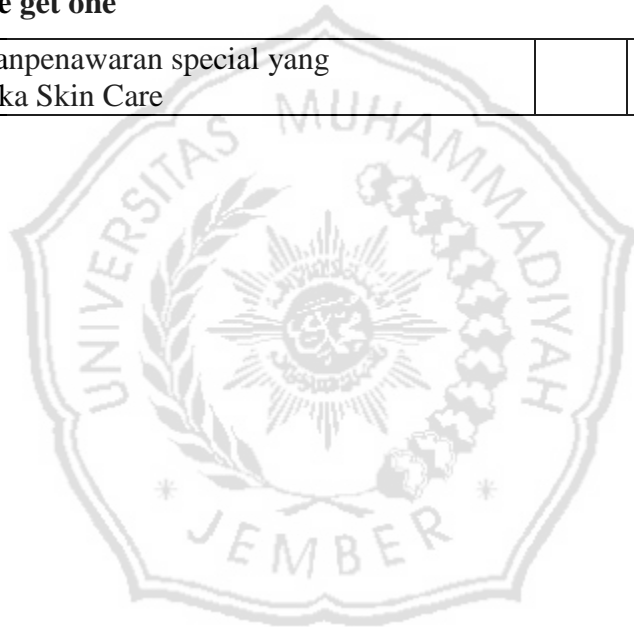
Ada 5 alternatif jawaban yang dapat di pilih, dan pilih salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan kenyataan dengan memberitanda **cek list** (✓) yaitu :

  - a. **Sangat Tidak Setuju (STS)** skor : 1
  - b. **Tidak Setuju (TS)** skor : 2
  - c. **Kurang Setuju (KS)** skor : 3
  - d. **Setuju (S)** skor : 4
  - e. **Sangat Setuju (SS)** skor : 5

III. Mohon memberikan jawaban yang sejujurnya, dengan memberikan tanda cek list (√) pada salah satu jawaban yang anda pilih.

**A. Discount**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Variabel Discount</b>						
<b>Diskon yang menarik</b>						
1.	Discount yang diberikan Kartika Skin Care membuat saya tertarik untuk membeli produk lebih banyak					
<b>Diskon bonus jumlah pembelian</b>						
2.	Kartika Skin Care memberikan discount yang memuaskan di setiap pembelian produk					
<b>Penawaran buy one get one</b>						
3.	Saya puas dengan penawaran special yang diberikan Kartika Skin Care					



## B.Store atmosphere

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Variabel Store atmosphere</b>						
<b>Exterior</b>						
4.	Kartika Skin Care memiliki ruang tunggu yang nyaman					
<b>General Interior</b>						
5.	Pencahayaan (tatacahaya) yang diberikan Kartika Skin Care memadai					
<b>Store Layout</b>						
6.	Apotek yang disediakan untuk pembelian produk di Kartika Skin Care memadai					



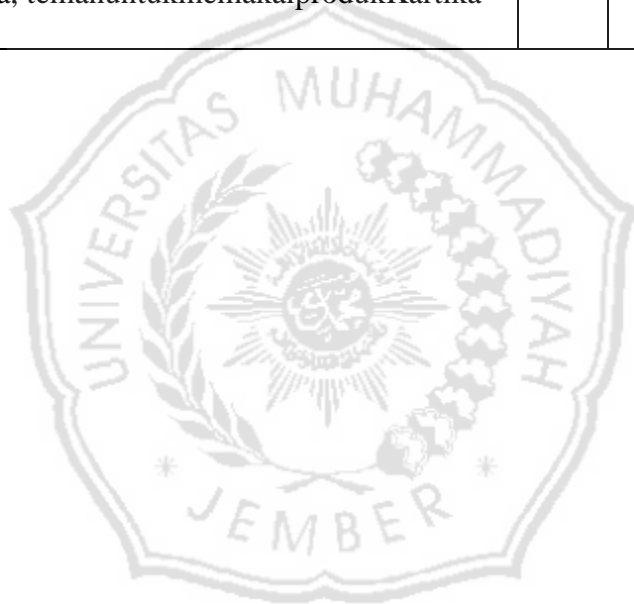
### C. Kualitas produk

No	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
<b>Variabel Kualitas Produk</b>						
<b>Aesthetics (Keindahan)</b>						
7.	Produk Kartika Skin Care memiliki aroma yang khas yang membuat saya senang memakainya					
<b>Suitability (Kesesuaian)</b>						
8.	Produk Kartika Skin Care sesuai dengan kebutuhan yang saya butuhkan					
<b>Features (Ciri-ciri)</b>						
9.	Kartika Skin Care menyediakan produk yang sesuai dengan masalah kulit saya					



#### D.Loyalitaspelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<b>VariabelLoyalitasPelanggan</b>						
<b>Repeate Purchase (keinginanuntukmembeliekembali)</b>						
10.	Sayaakan kembalimelakukan pembelian produk di Kartika Skin Care					
<b>Retention (kesediaanuntukmembeliberulang-ulang)</b>						
11.	Sayamembeli produkKartika Skin Care secaraberulang					
<b>Reverall (Kesukarelaanuntukmerekomendasikan)</b>						
12.	Sayaakanmerekomendasikan produkKartika Skin Care kepadakeluarga, temanuntukmemakaiprodukKartika Skin Care					





**LAMPIRAN 2**  
**REKAPTULASI JAWABAN RESPONDEN**





**LAMPIRAN 3**  
**FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	13	13,7	13,7	15,8
	4,00	49	51,6	51,6	67,4
	5,00	31	32,6	32,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,2	3,2	3,2
	3,00	11	11,6	11,6	14,7
	4,00	47	49,5	49,5	64,2
	5,00	34	35,8	35,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	22	23,2	23,2	25,3
	4,00	44	46,3	46,3	71,6
	5,00	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,2	3,2	3,2
	3,00	20	21,1	21,1	24,2
	4,00	43	45,3	45,3	69,5
	5,00	29	30,5	30,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,2	3,2	3,2
	4,00	50	52,6	52,6	55,8
	5,00	42	44,2	44,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	10	10,5	10,5	10,5
	4,00	47	49,5	49,5	60,0
	5,00	38	40,0	40,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1

	3,00	4	4,2	4,2	6,3
	4,00	46	48,4	48,4	54,7
	5,00	43	45,3	45,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

### X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	13	13,7	13,7	15,8
	4,00	50	52,6	52,6	68,4
	5,00	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

### X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	7	7,4	7,4	9,5
	4,00	46	48,4	48,4	57,9
	5,00	40	42,1	42,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

### Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,1	2,1	2,1
	3,00	7	7,4	7,4	9,5
	4,00	43	45,3	45,3	54,7
	5,00	43	45,3	45,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,2	3,2	3,2
	3,00	22	23,2	23,2	26,3
	4,00	46	48,4	48,4	74,7
	5,00	24	25,3	25,3	100,0
Total		95	100,0	100,0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	12	12,6	12,6	13,7
	4,00	51	53,7	53,7	67,4
	5,00	31	32,6	32,6	100,0
Total		95	100,0	100,0	



**LAMPIRAN 4**  
**UJI VALIDITAS**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,241*	,035	,672**
	Sig. (2-tailed)		,019	,738	,000
	N	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	,241*	1	-,057	,636**
	Sig. (2-tailed)	,019		,581	,000
	N	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	,035	-,057	1	,545**
	Sig. (2-tailed)	,738	,581		,000
	N	95	95	95	95
X1	Pearson Correlation	,672**	,636**	,545**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,137	,104	,736**
	Sig. (2-tailed)		,185	,316	,000
	N	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	,137	1	,074	,553**
	Sig. (2-tailed)	,185		,477	,000
	N	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	,104	,074	1	,601**
	Sig. (2-tailed)	,316	,477		,000
	N	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	,736**	,553**	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	-,039	,574**	,718**
	Sig. (2-tailed)		,705	,000	,000
	N	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	-,039	1	,148	,551**
	Sig. (2-tailed)	,705		,154	,000
	N	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	,574**	,148	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,154		,000
	N	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	,718**	,551**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,121	,050	,517**
	Sig. (2-tailed)		,241	,631	,000
	N	95	95	95	95
Y.2	Pearson Correlation	,121	1	,391**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,241		,000	,000
	N	95	95	95	95
Y.3	Pearson Correlation	,050	,391**	1	,616**
	Sig. (2-tailed)	,631	,000		,000
	N	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	,517**	,698**	,616**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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





**LAMPIRAN 5**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

RELIABILITY

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	4

RELIABILITY

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

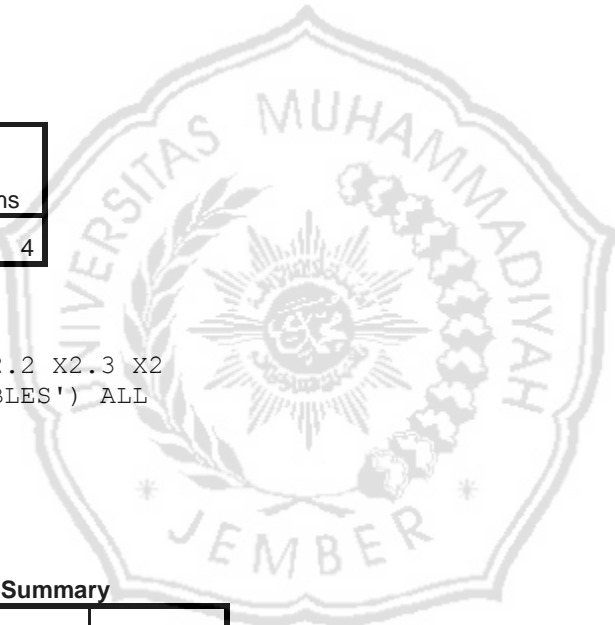
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	4



RELIABILITY

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	4

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	4



**LAMPIRAN 6**  
**HASIL ANALISIS DESKRIPTIF**  
**STATISTIK DAN REGRESI**  
**LINIER BERGANDA**

DESCRIPTIVES VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1 X2.1 X2.2 X2.3 X2 X3.1  
 X3.2 X3.3 X3 Y.1 Y.2 Y.3 Y  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	95	2,00	5,00	4,1474	,72886
X1.2	95	2,00	5,00	4,1789	,75764
X1.3	95	2,00	5,00	4,0105	,77863
X1	95	9,00	15,00	12,3368	1,39612
X2.1	95	2,00	5,00	4,0316	,80494
X2.2	95	3,00	5,00	4,4105	,55534
X2.3	95	3,00	5,00	4,2947	,65026
X2	95	9,00	15,00	12,7368	1,28998
X3.1	95	2,00	5,00	4,3684	,66927
X3.2	95	2,00	5,00	4,1368	,72362
X3.3	95	2,00	5,00	4,3053	,70066
X3	95	7,00	15,00	12,8105	1,45350
Y.1	95	2,00	5,00	4,3368	,70877
Y.2	95	2,00	5,00	3,9579	,78437
Y.3	95	2,00	5,00	4,1789	,68384
Y	95	12,00	20,00	16,5895	1,71659
Valid N (listwise)	95				

REGRESSION

/MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Y  
 /METHOD=ENTER X1 X2 X3  
 /SCATTERPLOT=(\*ZPRED , \*SRESID)  
 /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)  
 /CASEWISE PLOT(ZRESID) ALL.

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,553	1,14816	,567	39,705	3	91	,000

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157,027	3	52,342	39,705	,000 <sup>b</sup>
	Residual	119,963	91	1,318		
	Total	276,989	94			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,769	1,387		1,275	,205		
	X1	,309	,095	,251	3,244	,002	,793	1,261
	X2	,425	,111	,319	3,840	,000	,689	1,452
	X3	,437	,102	,370	4,303	,000	,643	1,554

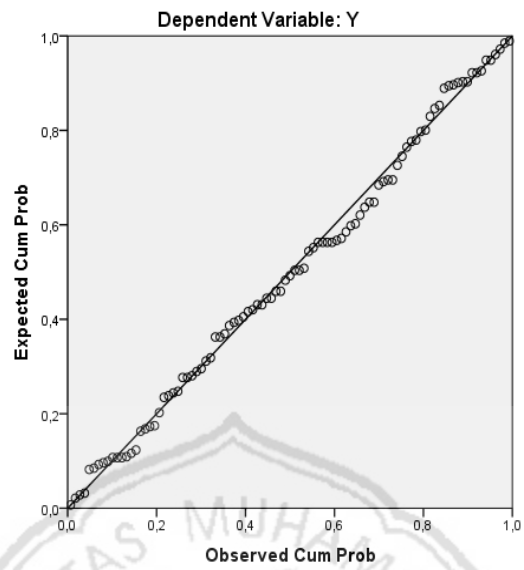
a. Dependent Variable: Y

**CollinearityDiagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,981	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,008	22,485	,00	,84	,16	,16
	3	,006	25,332	,51	,07	,06	,60
	4	,005	29,536	,48	,09	,78	,24

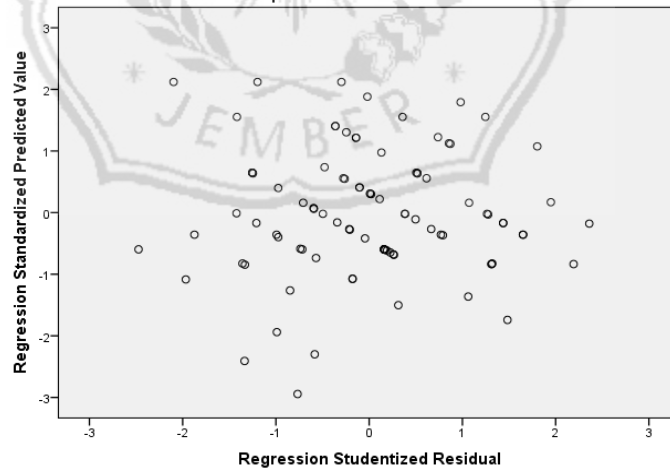
a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Y



**LAMPIRAN 7**

**TABEL t**





Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954