

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

Pada bab 5 (lima) ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Pada bagian pertama akan dibahas mengenai kesimpulan yang penulis dapatkan dalam penelitian ini. Selanjutnya pada bagian kedua akan dibahas mengenai implikasi manajerial dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Pada bagian yang terakhir terdapat kendala dan keterbatasan dalam penelitian ini yang kemudian akan dilanjutkan dengan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah penulis dapatkan melalui pengolahan data pada bab 4 (empat), maka dapat diberi kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra Merek tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kofibru Magelang.
2. Harga Produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Kofibru Magelang.
3. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kofibru Magelang.
4. Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kofibru Magelang.
5. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Kofibru Magelang.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil yang telah penulis dapatkan melalui penelitian ini, maka implikasi manajerial yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Citra merek menurut hasil penelitian penulis adalah tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun alangkah baiknya jika Kofibru Magelang tetap membangun citra merek yang baik di mata pelanggan Kofibru Magelang agar menambah *value* dari Kofibru Magelang melalui promosi yang menarik, mengubah dekorasi tempat agar pelanggan tidak bosan, menambah menu yang menarik, membuat promo atau diskon, dll. Di sisi lain citra merek dapat digunakan sebagai target baru yang harus dicapai oleh Kofibru Magelang untuk membuat pelanggan mereka menjadi puas dan terpengaruh melalui citra merek yang baik dari Kofibru Magelang.
2. Harga menurut penulis merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keputusan pembelian, sehingga Kofibru Magelang dapat mempertahankan strategi harga yang digunakan saat ini dan selalu memperhatikan harga dari kompetitor karena dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dari Kofibru Magelang.
3. Pihak Kofibru Magelang wajib mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan selalu melakukan evaluasi kerja melalui survey dari pelanggan Kofibru Magelang, mencari informasi terkait peningkatan kualitas pelayanan, dan memberikan pelatihan terhadap karyawan baru untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Kualitas produk dalam penelitian yang dilakukan penulis mendapatkan hasil tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun alangkah baiknya jika Kofibru

Magelang tetap selalu meningkatkan kualitas produk untuk menjaga resiko munculnya kompetitor. Selain itu juga dapat menjadi target atau *goals* bagi Kofibru Magelang untuk bisa selalu meningkatkan kualitas produk mereka atau tidak merasa cepat puas yang hasilnya dapat diperoleh melalui survei kepada pelanggan secara langsung secara tatap muka atau menggunakan form online.

5. Kofibru Magelang wajib mempertahankan dan meningkatkan nilai-nilai yang sudah berhasil membuat pelanggan puas serta memperbaiki nilai-nilai yang belum membuat pelanggan merasa puas melalui *study banding* ke kafe lain yang memiliki nilai yang baik karena kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa kendala yang menjadi keterbatasan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya Keterbatasan dalam menggunakan kuesioner pada penelitian ini karena respon atau jawaban dari responden tidak semua menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Pada bagian pengujian hipotesis, variabel Citra Merek memiliki nilai *P Values* pada *Path Coefficient* sebesar 0,603 terhadap kepuasan pelanggan, sehingga berarti tidak berpengaruh positif dan signifikan.
3. Pada bagian pengujian hipotesis, variabel Kualitas Produk memiliki nilai *P values* pada *Path Coefficient* sebesar 0,214 terhadap kepuasan pelanggan, sehingga berarti tidak berpengaruh positif dan signifikan.

4. Kurangnya fokus dari penulis dalam mengerjakan penelitian ini karena penulis masih aktif bekerja, namun hal tersebut merupakan hal yang berharga bagi penulis sehingga dapat menjadi pelajaran untuk menentukan prioritas bagi penulis.

#### **5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah ditulis pada penelitian ini, maka akan diberikan saran bagi penelitian selanjutnya menurut penulis sebagai berikut :

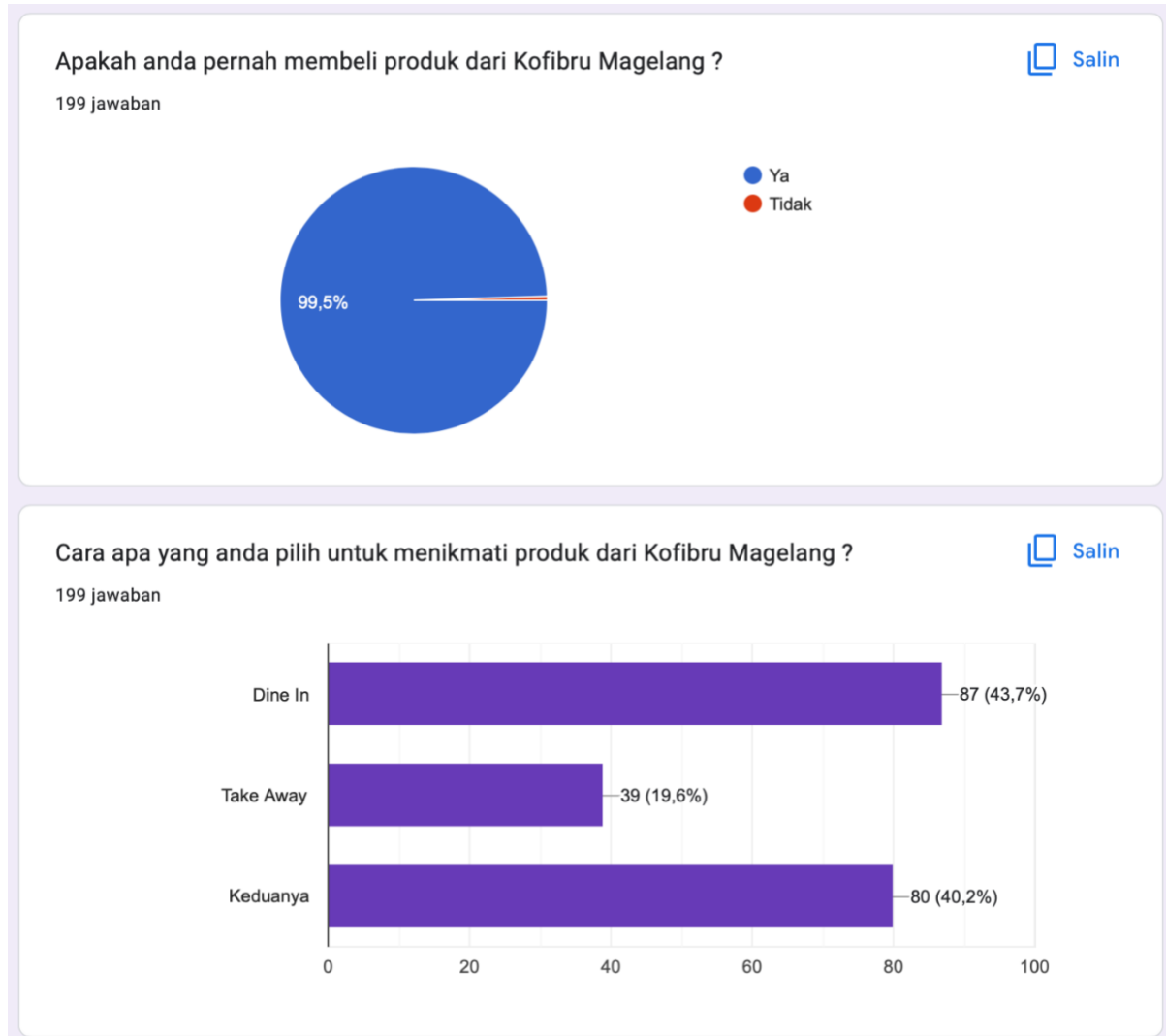
1. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperkaya variabel-variabel dan teori-teori yang menarik seperti desain kemasan, *celebrity endorsement*, dll sesuai dengan kondisi kedepan untuk dapat meningkatkan generalisasi dan minat baca.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya lebih menghimbau responden dalam mengisi kuesioner untuk menekankan jawaban real atau yang sesungguhnya dalam mengisi kuesioner.

## DAFTAR PUSTAKA

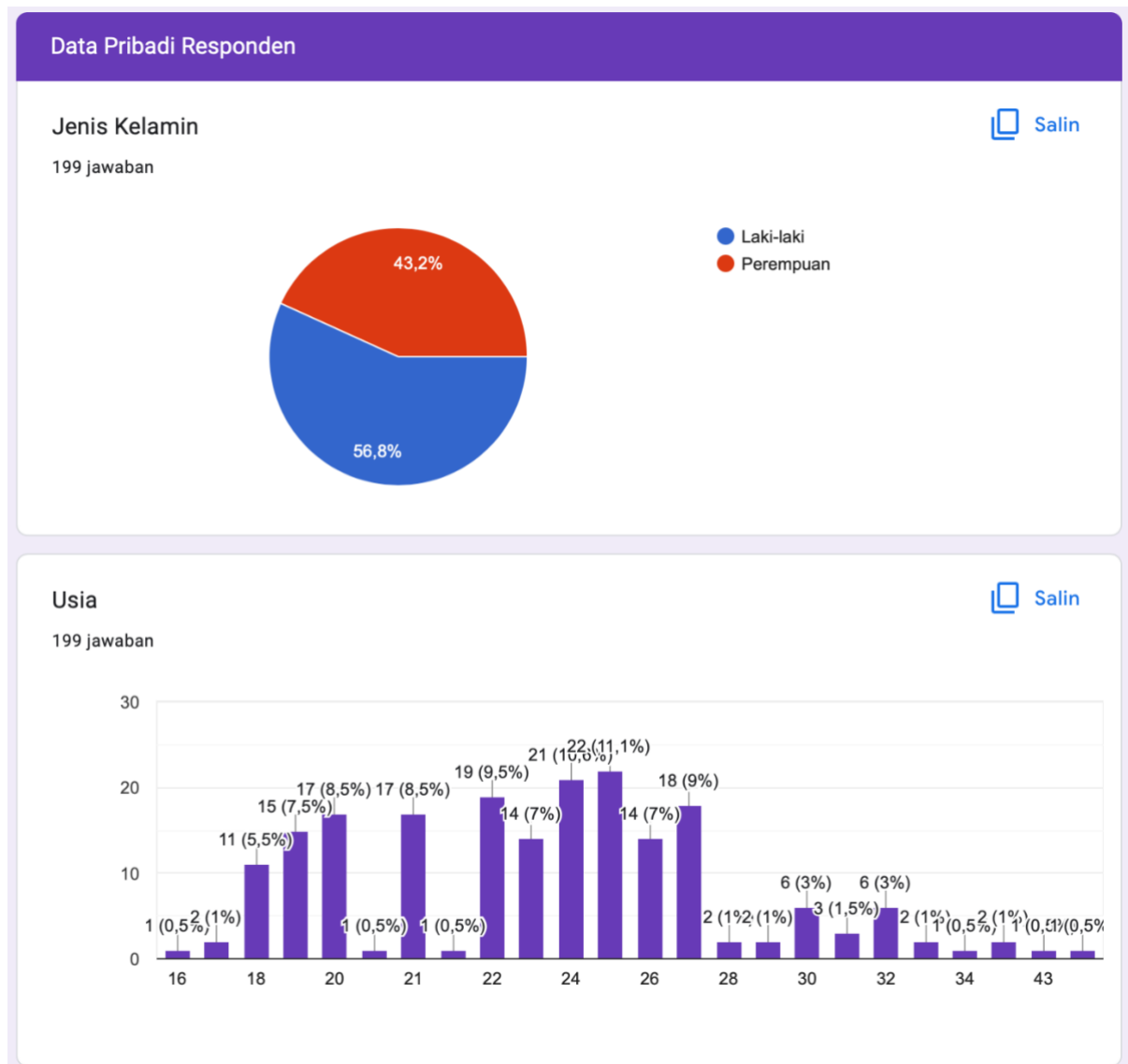
- Adnan, Yunus, M., Adam, M., & Hafasnuddin. (2019). The effect of product quality, brand image, price, and advertising on purchase decision and its impact on customer loyalty of morinaga milk in Aceh. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 9(4), 234–249.
- Geovani, S.M, W., Ronald, S.T.,M.M, Dr., & Amelia S.E., RFP-I., M.M., Dr. (2021). Analysis Of The Effect Of Product Quality, Product Style, Product Price, Brand Image, Service Quality And Store Environment Factors On Brand Loyalty On Uniqlo Customers In Surabaya. *International Journal of Research Publications*, 69(1), 287–301. <https://doi.org/10.47119/ijrp100691120211680>
- Irhandi, I., Agung, A. A. P., & Saptia, I. (2021). The Effect on Product Quality and Promotion on the Brand Image in Realizing the Brand Loyalty Hatten Wines in Denpasar. *International Journal of Sustainability , Education, and Global Creative Economic*, 4(2), 58–72. <http://www.journals.segce.com/index.php/IJSEGCE/article/view/174>
- Minar, D., & Safitri, A. (2017). Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun). *Trikonomika*, 16(1), 43. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v16i1.420>
- Syafarudin, A. (2021). The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 2(1), 71–83. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.204>
- Umar, M., Syamsul, A. ;, Elimawaty, B. ;, & Wahyuningsih, R. ; (2021). *Comparative Study of Post-Marriage Nationality Of Women in Legal Systems of Different Countries Hotel Image and Service Quality on Value and Customer Satisfaction and Its Impact on Word of Mouth at Star Hotels in Central Sulawesi Province* 432 *Internationa*. 432–442. <http://ijmmu.comhttp://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v8i11.3189>

## LAMPIRAN 1 : PERTANYAAN KUESIONER

### BAGIAN 1 : PERTANYAAN FILTER



## BAGIAN 2 : PROFIL RESPONDEN



## BAGIAN 3 : PERTANYAAN KUESIONER

NO	CITRA MEREK	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa produk Kofibru Magelang memiliki ciri khas atau simbol yang mudah dikenali					
2	Saya merasa produk Kofibru Magelang memiliki reputasi yang sangat baik dimata konsumen					
3	Saya merasa produk Kofibru Magelang memberikan kepercayaan kualitas merek terbaik bagi konsumen.					

<b>NO</b>	<b>CITRA MEREK</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
4	Saya merasa produk Kofibru Magelang memiliki inovasi dan variasi produk yang baik sesuai dengan perkembangan jaman					
	<b>KUALITAS PELAYANAN</b>					
1	Saya merasa karyawan Kofibru Magelang menguasai informasi produk dan melayani dengan sangat baik					
2	Karyawan Kofibru Magelang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya					
3	Karyawan Kofibru Magelang melayani dengan ramah / senyuman					
4	Karyawan Kofibru Magelang memberikan penampilan yang baik dan rapi					
	<b>KUALITAS PRODUK</b>					
1	Saya memilih Kofibru Magelang karena rasa dari produk tersebut sesuai dengan selera dan harapan saya					
2	Anda menyukai tampilan dari produk Kofibru Magelang					
3	Saya merasa Kofibru Magelang memiliki kualitas yang baik dibanding produk kompetitor lain					
4	Saya merasa Kofibru Magelang memiliki kualitas rasa produk yang konsisten					
5	Kofibru Magelang memiliki tempat dine in yang sangat baik, bersih, dan nyaman					
6	Kofibru Magelang memiliki standar kematangan produk yang baik					



<b>NO</b>	<b>CITRA MEREK</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
7	Kofibru Magelang memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan anda					
	<b>HARGA PRODUK</b>					
1	Harga yang ditawarkan oleh produk Kofibru Magelang reasonable atau wajar sesuai dengan kualitasnya					
2	Kofibru Magelang sering memberikan diskon menarik					
3	Harga dari produk Kofibru Magelang mempengaruhi keputusan pembelian anda					
	<b>KEPUASAN PELANGGAN</b>					
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Kofibru Magelang					
2	Saya merasa puas dengan harga serta diskon produk yang ditawarkan oleh Kofibru Magelang					
3	Saya merasa puas dengan kinerja dan pelayanan karyawan Kofibru Magelang					
	<b>LOYALITAS PELANGGAN</b>					
1	Saya akan datang dan membeli kembali produk Kofibru Magelang					
2	Saya akan memilih Kofibru Magelang dibanding tempat sejenis lainnya					
3	Kofibru Magelang membuat anda ingin terus membeli dan merekomendasikan ke orang lain					

**LAMPIRAN 2 : JAWABAN PERTANYAAN FILTER RESPONDEN**

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Keduanya	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Laki-laki	23
Ya	Dine In	Laki-laki	21
Ya	Take Away	Laki-laki	21
Ya	Dine In	Laki-laki	22
Ya	Keduanya	Laki-laki	24
Ya	Dine In, Take Away	Laki-laki	50
Ya	Keduanya	Perempuan	24
Ya	Dine In	Perempuan	19
Ya	Dine In	Perempuan	21 Tahun
Ya	Dine In	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	21
Ya	Dine In	Perempuan	20 tahun
Ya	Keduanya	Perempuan	18
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Take Away	Perempuan	25
Ya	Keduanya	Laki-laki	22
Tidak	Dine In	Laki-laki	25
Ya	Take Away	Laki-laki	30
Ya	Keduanya	Laki-laki	27
Ya	Keduanya	Laki-laki	21
Ya	Dine In, Take Away	Perempuan	28
Ya	Dine In	Perempuan	19
Ya	Take Away, Keduanya	Laki-laki	17
Ya	Take Away	Laki-laki	16
Ya	Keduanya	Perempuan	29
Ya	Take Away	Laki-laki	17
Ya	Dine In	Perempuan	22
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Dine In	Laki-laki	21
Ya	Dine In	Perempuan	24

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Dine In, Keduanya	Laki-laki	34
Ya	Dine In	Perempuan	33
Ya	Dine In, Take Away	Perempuan	21
Ya	Dine In	Laki-laki	19
Ya	Dine In, Keduanya	Laki-laki	35
Ya	Dine In	Perempuan	26
Ya	Take Away, Keduanya	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Laki-laki	23
Ya	Keduanya	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	30
Ya	Dine In	Laki-laki	21
Ya	Take Away	Perempuan	25
Ya	Keduanya	Laki-laki	43
Ya	Take Away	Perempuan	27
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Keduanya	Perempuan	24
Ya	Dine In	Laki-laki	18
Ya	Take Away	Laki-laki	19
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	23
Ya	Dine In	Perempuan	19
Ya	Dine In	Laki-laki	26
Ya	Keduanya	Laki-laki	24
Ya	Dine In	Perempuan	22
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Take Away	Laki-laki	25
Ya	Dine In	Laki-laki	32
Ya	Keduanya	Perempuan	31
Ya	Dine In	Laki-laki	32
Ya	Keduanya	Perempuan	31
Ya	Dine In	Laki-laki	28
Ya	Dine In	Perempuan	32

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Dine In	Laki-laki	32
Ya	Dine In	Laki-laki	33
Ya	Take Away	Perempuan	32
Ya	Dine In	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Perempuan	24
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Take Away	Perempuan	30
Ya	Take Away	Laki-laki	24
Ya	Dine In	Perempuan	32
Ya	Keduanya	Perempuan	30
Ya	Dine In	Laki-laki	30
Ya	Take Away	Perempuan	22
Ya	Take Away	Laki-laki	29
Ya	Dine In	Laki-laki	22
Ya	Keduanya	Perempuan	24
Ya	Dine In	Perempuan	22
Ya	Dine In	Laki-laki	31
Ya	Keduanya	Perempuan	30
Ya	Keduanya	Laki-laki	26
Ya	Take Away	Perempuan	23
Ya	Keduanya	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Laki-laki	23
Ya	Take Away	Perempuan	22
Ya	Take Away	Perempuan	20
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Take Away	Laki-laki	23
Ya	Dine In	Laki-laki	18
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Take Away	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Perempuan	23
Ya	Keduanya	Laki-laki	22
Ya	Take Away	Perempuan	23
Ya	Dine In	Laki-laki	27

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Take Away	Perempuan	24
Ya	Keduanya	Perempuan	25
Ya	Take Away	Perempuan	20
Ya	Take Away	Laki-laki	24
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Take Away	Perempuan	23
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Take Away	Perempuan	25
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	18
Ya	Take Away	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	26
Ya	Keduanya	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	22
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Keduanya	Laki-laki	19
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Take Away	Laki-laki	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	23
Ya	Take Away	Laki-laki	27
Ya	Keduanya	Perempuan	25
Ya	Take Away	Laki-laki	24
Ya	Keduanya	Perempuan	18
Ya	Keduanya	Laki-laki	25
Ya	Dine In	Laki-laki	26
Ya	Keduanya	Laki-laki	18
Ya	Dine In	Perempuan	22
Ya	Take Away	Laki-laki	20
Ya	Keduanya	Perempuan	25
Ya	Dine In	Laki-laki	26
Ya	Dine In	Laki-laki	26
Ya	Dine In	Laki-laki	23

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Keduanya	Perempuan	23
Ya	Take Away	Laki-laki	21
Ya	Dine In	Perempuan	26
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Dine In	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Perempuan	27
Ya	Keduanya	Perempuan	27
Ya	Take Away	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Perempuan	19
Ya	Keduanya	Perempuan	19
Ya	Keduanya	Laki-laki	27
Ya	Dine In	Perempuan	18
Ya	Dine In	Perempuan	19
Ya	Keduanya	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Perempuan	22
Ya	Dine In	Laki-laki	27
Ya	Dine In	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Perempuan	19
Ya	Dine In	Laki-laki	19
Ya	Keduanya	Perempuan	18
Ya	Dine In	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	27
Ya	Dine In	Perempuan	24
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Dine In	Perempuan	19
Ya	Keduanya	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Perempuan	26
Ya	Keduanya	Laki-laki	27
Ya	Keduanya	Perempuan	27
Ya	Dine In	Laki-laki	22
Ya	Keduanya	Perempuan	19

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Keduanya	Laki-laki	19
Ya	Keduanya	Perempuan	26
Ya	Keduanya	Laki-laki	23
Ya	Keduanya	Laki-laki	26
Ya	Keduanya	Perempuan	27
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Keduanya	Perempuan	25
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Keduanya	Perempuan	21
Ya	Dine In	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Laki-laki	18
Ya	Keduanya	Perempuan	19
Ya	Keduanya	Laki-laki	23
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Dine In	Perempuan	24
Ya	Dine In	Laki-laki	25
Ya	Dine In	Perempuan	22
Ya	Keduanya	Laki-laki	18
Ya	Take Away	Perempuan	26
Ya	Dine In	Laki-laki	25
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Keduanya	Perempuan	25
Ya	Dine In	Perempuan	20
Ya	Keduanya	Laki-laki	18
Ya	Keduanya	Perempuan	21
Ya	Keduanya	Perempuan	26
Ya	Take Away	Laki-laki	25
Ya	Dine In	Laki-laki	24
Ya	Dine In	Laki-laki	35
Ya	Keduanya	Laki-laki	26
Ya	Dine In	Laki-laki	21

<b>Apakah anda pernah membeli produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Cara apa yang anda pilih untuk menikmati produk dari Kofibru Magelang ?</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>
Ya	Keduanya	Laki-laki	20
Ya	Dine In	Perempuan	25





### LAMPIRAN 3 JAWABAN KUESIONER

NO	CM 1	CM 2	CM 3	CM 4	KU P 1	KU P 2	KU P 3	KU P 4	KP D 1	KP D 2	KP D 3	KP D 4	KP D 5	KP D 6	KP D 7	HP 1	HP 2	HP 3	KE P 1	KE P 2	KE P 3	L P 1	LP 2	LP 3
1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3
2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
7	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
8	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3
9	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	2
10	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
11	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	2	5
13	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
16	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2
17	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
23	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

24	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
25	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
26	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
27	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
28	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
29	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
30	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
31	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
32	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
33	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
34	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
35	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
36	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
37	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
38	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
39	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
40	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
41	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4
43	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
47	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
48	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	4	3	
49	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	
50	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	

51	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
52	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4
53	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
54	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4
55	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	3	5	3
56	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5
57	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3
58	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4
59	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4
60	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5
61	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5
62	5	4	4	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4
63	3	5	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5
64	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4
65	5	3	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3
66	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4
67	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4
68	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	2	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	5	4
69	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4
70	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4
71	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4
72	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5
73	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3
74	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3
75	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4
76	5	3	3	3	5	3	5	4	4	3	5	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4
77	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3

78	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	3	5	5	
79	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	
80	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3	3	5	5	
81	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	
82	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	
83	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	
84	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	3	
85	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	
86	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	4	
87	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	
88	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	
89	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	
90	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	
91	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	
92	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	5	3	
93	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	
94	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	
95	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	
96	5	3	5	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	3	
97	3	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	
98	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	
99	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5
100	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	
101	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	
102	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	
103	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	
104	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	

105	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3
106	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	5	3	5
107	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3
108	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	3
109	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
110	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5
111	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5
112	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3
113	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3
114	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3
115	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4
116	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3
117	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4
118	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
119	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4
120	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4
121	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4
122	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5
123	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5
124	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3
125	4	5	3	5	5	4	4	4	2	2	3	5	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5
126	3	4	5	3	5	5	4	3	3	2	5	2	4	3	2	3	4	3	5	5	5	5	3	5
127	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3
128	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3
129	5	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	2	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5
130	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
131	4	3	4	5	3	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3

132	4	4	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	3	5	3	5
133	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5
134	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
135	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
136	2	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	6	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3
137	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3
138	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
139	3	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4
140	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5
141	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3
142	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
143	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5
144	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3
145	5	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3
146	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	3	5
147	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4
148	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3
149	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	5	4
150	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3
151	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3
152	3	4	4	5	4	5	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	5	5	5	3	4	4	5	3
153	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5
154	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5
155	3	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	3
156	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3
157	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5
158	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4

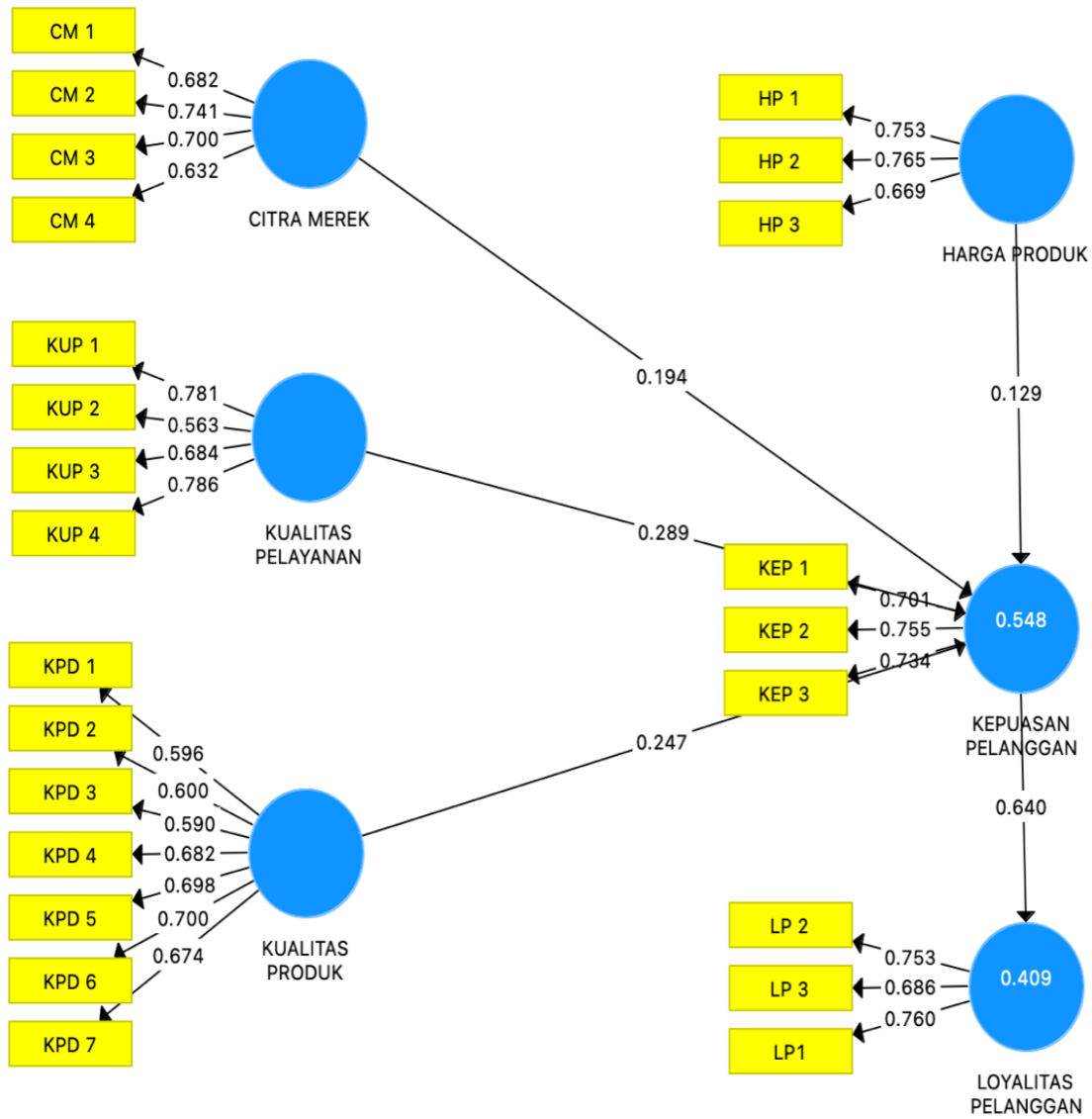
159	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	
160	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	
161	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	
162	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	
163	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	
164	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	
165	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	
166	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
167	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
168	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
169	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
170	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
171	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
172	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
173	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
174	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
175	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
176	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
177	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
178	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
179	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
180	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
181	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
182	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
183	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	2	4	2	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
184	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
185	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5

186	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	
187	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
188	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
189	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
190	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
191	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
192	4	4	4	5	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	2	1	1	3	3	1	2
193	5	4	4	4	1	3	1	2	5	3	4	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	1	3	3	3
194	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
195	5	3	4	5	2	1	3	2	4	5	5	4	5	5	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	
196	5	3	4	5	1	2	1	1	1	4	2	3	4	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	1	
197	3	5	4	5	1	2	3	1	4	4	2	1	3	3	4	1	2	2	3	2	1	2	1	3	
198	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
199	4	4	5	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	



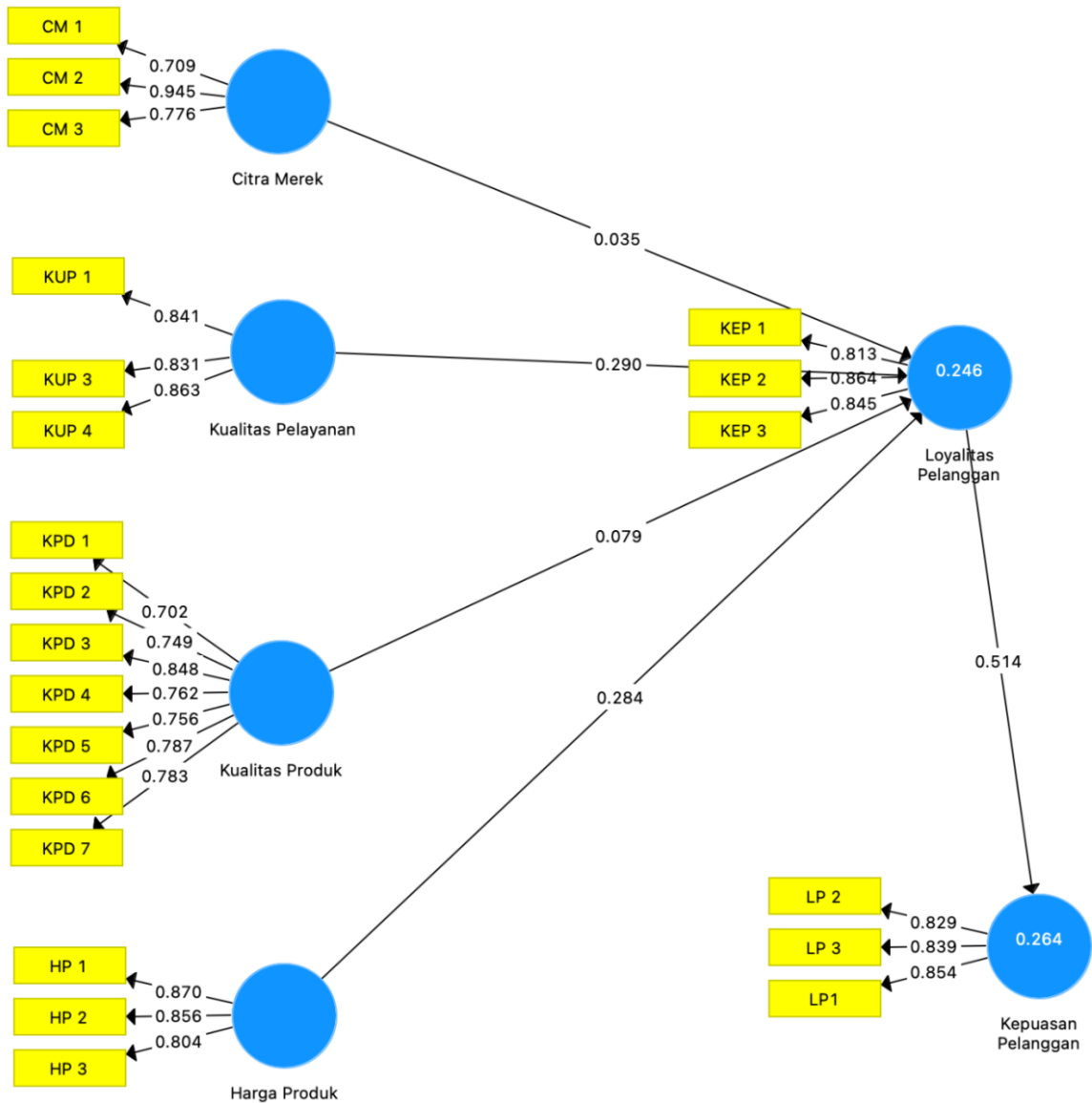
## LAMPIRAN 4 HASIL PENGOLAHAN DATA

### Model Konstruk Pertama



OUTER LOADING PERTAMA

	Citra merek	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Harga Produk	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
CM 1	0,501					
CM 2	0,644					
CM 3	0,539					
CM 4	0,451					
HP 1				0,604		
HP 2				0,594		
HP 3				0,558		
KEP 1					0,565	
KEP 2					0,601	
KEP 3					0,587	
KPD 1			0,488			
KPD 2			0,520			
KPD 3			0,589			
KPD 4			0,529			
KPD 5			0,525			
KPD 6			0,547			
KPD 7			0,544			
KUP 1		0,577				
KUP 2		0,476				
KUP 3		0,563				
KUP 4		0,582				
LP 2						0,576
LP 3						0,583
LP1						0,593



OUTER LOADING KEDUA						
	Citra Merek	Harga Produk	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan_	Kualitas Produk	Loyalitas Pelanggan
CM 1	0,709					
CM 2	0,945					
CM 3	0,776					
HP 1		0,870				
HP 2		0,856				
HP 3		0,804				
KEP 1						0,813
KEP 2						0,864
KEP 3						0,845
KPD 1					0,702	
KPD 2					0,749	
KPD 3					0,848	
KPD 4					0,762	
KPD 5					0,756	
KPD 6					0,787	
KPD 7					0,783	
KUP 1				0,841		
KUP 3				0,831		
KUP 4				0,863		
LP 2			0,829			
LP 3			0,839			
LP1			0,854			

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha				
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Citra Merek	0,780	1214	0,855	0,666
Harga Produk	0,798	0,804	0,881	0,712
Kepuasan Pelanggan	0,792	0,795	0,878	0,706
Kualitas Pelayanan_	0,801	0,807	0,882	0,714
Kualitas Produk	0,888	0,931	0,911	0,594
Loyalitas Pelanggan	0,793	0,795	0,879	0,707

**Validitas Diskriminan**

	Citra Merek	Harga Produk	Kepuasan Pelangg	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Loyalitas Pelangga
CM 1	0.709	0.081	0.057	0.056	0.136	0.093
CM 2	0.945	0.098	0.173	0.253	0.218	0.194
CM 3	0.776	0.112	0.068	0.130	0.134	0.072
HP 1	0.157	0.870	0.334	0.283	0.083	0.267
HP 2	0.093	0.856	0.338	0.215	0.124	0.285
HP 3	0.030	0.804	0.290	0.247	0.052	0.168
KEP 1	0.138	0.258	0.813	0.377	0.220	0.392
KEP 2	0.098	0.348	0.864	0.245	0.140	0.473
KEP 3	0.136	0.353	0.845	0.396	0.145	0.431
KPD 1	0.208	0.034	0.103	0.164	0.702	0.139
KPD 2	0.142	-0.014	0.131	0.205	0.749	0.090
KPD 3	0.203	0.110	0.229	0.266	0.848	0.234
KPD 4	0.196	0.124	0.129	0.248	0.762	0.160
KPD 5	0.183	0.006	0.091	0.173	0.756	0.112
KPD 6	0.127	0.119	0.135	0.131	0.787	0.157
KPD 7	0.109	0.122	0.175	0.296	0.783	0.141
KUP 1	0.213	0.213	0.302	0.841	0.250	0.351
KUP 3	0.132	0.243	0.345	0.831	0.197	0.403
KUP 4	0.209	0.282	0.370	0.863	0.278	0.373
LP 2	0.132	0.201	0.397	0.420	0.127	0.829
LP 3	0.162	0.251	0.445	0.316	0.146	0.839
LP1	0.135	0.271	0.451	0.392	0.230	0.854

**Validitas Diskriminan**

	Citra Merek	Harga Produk	Kepuasan Pelangg	Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Loyalitas Pelangga
Citra Merek	0.816	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Harga Produk	0.114	0.844	0.000	0.000	0.000	0.000
Kepuasan Pelan...	0.147	0.382	0.841	0.000	0.000	0.000
Kualitas Pelayan...	0.218	0.294	0.404	0.845	0.000	0.000
Kualitas Produk	0.213	0.104	0.199	0.286	0.771	0.000
Loyalitas Pelang...	0.171	0.288	0.514	0.445	0.202	0.840



Path Coefficients					
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Citra Merek -> Kepuasan Pelanggan	0,035	0,048	0,067	0,520	0,603
Harga Produk -> Kepuasan Pelanggan	0,284	0,282	0,082	3,446	0,001
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0,290	0,284	0,083	3,505	0,000
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	0,079	0,09	0,063	1,245	0,214
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0,514	0,519	0,054	8,017	0,000