

BAB V PENUTUP

Pada bab V ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian ini, Kesimpulan diambil berdasarkan dari hasil yang didapat pada bab V. Kemudian akan dibahas juga mengenai implikasi manajerial. Hal ini berkaitan dengan tindakan konkret yang bisa dilakukan oleh pihak yang menjadi subjek serta objek dalam penelitian ini. Yang terakhir adalah kelemahan penelitian. Hal ini membahas mengenai faktor apa saja yang membuat penelitian ini tidak bisa mendapat hasil yang ideal dan saran menjadi konsekuensi akan kelemahan penelitian yang ada.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan akan diberikan dalam bentuk poin yang mengandung hipotesis, hipotesis yang peneliti tetapkan dan sudah melalui proses perhitungan di bab 4. Berdasarkan pembahasan serta hasil yang didapat pada bab 4, maka peneliti menyimpulkan:

1. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonald's.
2. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
3. Citra merek tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pelanggan McDonald's.
4. Citra memengaruhi loyalitas pelanggan McDonald's.
5. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonald's.
6. Kualitas produk memengaruhi loyalitas pelanggan McDonald's.
7. Promosi memengaruhi kepuasan pelanggan McDonald's.
8. Promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
9. Kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan McDonald's.
10. Kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas pelanggan McDonald's.
11. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan McDonald's.
12. Kepuasan pelanggan tidak memediasi fasilitas terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.

13. Kepuasan pelanggan tidak memediasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
14. Kepuasan pelanggan tidak memediasi promosi terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
15. Kepuasan pelanggan tidak memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.
16. Kepuasan pelanggan tidak memediasi citra merek terhadap loyalitas pelanggan McDonald's.

5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial berupa saran konkrit yang bisa diberikan peneliti kepada pihak terkait. Dalam konteks penelitian ini, implikasi manajerial bisa diberikan kepada restoran yang hendak menggunakan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Penggunaan implikasi manajerial dalam penelitian tidak bersifat memaksa, melainkan sekedar saran. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, implikasi manajerial yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Restoran McDonald's dapat lebih fokus pada Kualitas produk yang dihasilkan. Dengan mempertahankan konsistensi rasa, kebersihan, dan layanan pelanggan yang cepat dan ramah maka dapat meningkatkan loyalitas para pelanggan seperti yang dipaparkan dalam hasil penelitian ini dimana kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Restoran McDonald's dapat mempertahankan citra yang telah dibuat selama ini dengan mengembangkan keinginan yang dimiliki para konsumen agar citra perusahaan dapat terjaga dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan dan positif sehingga dengan mempertahankan citra baik yang telah dibentuk maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi.
3. Promosi yang diberikan McDonald's teruji efektif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, macdonals dapat menguji kembali program atau promo yang menarik, serta melakukan acara khusus dengan bangun interaksi personal

di media sosial, dan memberikan penghargaan kepada pelanggan loyal sehingga kepuasan para pelanggan dapat meningkat lebih tinggi lagi.

5.2. Kelemahan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, kelemahan tidak bisa dihindari oleh peneliti. Terutama pada faktor yang tidak bisa dikontrol oleh peneliti, sehingga akan sulit mendapatkan jawaban yang ideal. Disisi lain kekurangan dalam sebuah penelitian juga bisa terjadi akibat kesalahan peneliti dalam mengolah, membaca, mengintepretasi data, dll. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat kelemahan atau keterbatasan yang ditemukan sehingga hasil penelitian belum bisa ideal. Kelemahan yang ada pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian terjadi penurunan pertanyaan pada beberapa variabel yakni pada Citra Merek, Kualitas Produk, Fasilitas, dan Promosi. Hal ini disebabkan nilai *outer loading* yang tidak memenuhi kriteria.
2. Hasil penelitian menunjukkan inkonsistensi pengaruh antara variabel sehingga dari 16 hipotesis yang diajukan oleh peneliti sebanyak 11 hipotesis ditolak atau tidak sesuai dengan hipotesis maupun penelitian terdahulu.
3. Dalam pertanyaan filter tidak diberikan batasan waktu kapan terakhir kali responden mengunjungi atau mengkonsumsi produk Mcdonald's.

5.3. Saran Penelitian

Berdasarkan kelemahan yang terdapat pada poin sebelumnya, peneliti akan memberikan saran. Saran ini ditentukan berdasarkan kelemahan yang terjadi selama proses penelitian ini berlangsung. Diharapkan dengan adanya saran dari penelitian ini, peneliti berikutnya mampu memberikan hasil yang lebih baik. Berdasarkan kelemahan penelitian yang ditemukan, berikut saran yang dapat diberikan bagi penelitian berikutnya:

1. Penggunaan bahasa serta pemilihan kata yang mudah dipahami sehingga responden mampu menjawab pertanyaan kuesioner dengan mudah. Hal ini dapat menjadi sebab *outerloading* dalam penelitian ini terdapat pengurangan item.

2. Perlunya menambahkan jurnal lain, dikarenakan pertanyaan dari variabel keaslian hanya terdapat dua. Maka penambahan jurnal lain sebagai referensi untuk menambahkan item variabel bisa dilakukan.
3. Perlunya memberikan batasan waktu kapan terakhir kali berkunjung dan mengkonsumsi produk McDonald's.
4. Perlunya memberikan filter pertanyaan apakah responden mengkonsumsi produk McDonald's di tempat atau dibawa pulang.



DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (N.D.). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. 5(2), 2021.
- Ahmad Raihan, M., & Budiono, A. (2023). Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dipengaruhi Promosi dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pada Fata Wisata *Tour & Travel*. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1).
- Bisnis, A. S., Cepat, R., McDonald's Dalam, S., Pasar, M., Suhairi, G., Asmita, R. A., Mahira, T. I., Lubis, S. A., & Triyani, W. S. (2023). *Jurnal Mirai Management*. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 35–46.
- Bisnis, J., & Pemasaran, D. (n.d.). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Teh Pucuk Harum) Suci Fika Widyana-Roganda Simangunsong Prodi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia D3 Manajemen Pemasaran, Politeknik Pos Indonesia.
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186–197. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i2.1774>
- Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas. *In Diponegoro Journal of Management (Vol. 12, Issue 1)*.
- Maria, A. (2023). Analisis Dampak Promosi dan Inovasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1).
- Ditha, H. (2019). Promosi Dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Restoran *Fast Food*. *Ekspektra : Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 25–38.
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio*:

Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(1), 148–159.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>

Felicia Djayapranta, G. (n.d.). Pengaruh Nilai Konsumen pada Keputusan Pembelian Makanan Siap Saji Andhy Setyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 11(01), 74–84. <https://doi.org/10.33508/jrma.v11i1.1208>

Haiban Ginting, N., & Harmain, H. (n.d.). Analisis Pengaruh Biaya Produksi Dan Sosial Media Terhadap Permintaan Produk makanan Cepat Saji di Kota Medan Pasca Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Locabite Burger Box). *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 3(2). <https://doi.org/10.47233/jeps.v3i2.1162>

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

Halim, J. J. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Camp Kobes). 4(1), 44–51.
<http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZAI/index>

Haris, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bhakti Makassar, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.

Karunia, E., Asdar, M., Akmar, M., Kamase, J., Sajidan, M., Ekonomi Universitas Borneo, F., & Tinggi Ilmu Ekonomi Wira Bhakti, S. (2022). Issue 1 (2022) Pages 95-104 Inovasi: Jurnal Ekonomi. Keuangan Dan Manajemen, 18(1), 95.
<https://doi.org/10.29264/jinv.v18i1.10519>

Novianti., Endri., Darlius Darlius (2018) Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan <https://dx.doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. 3(2). www.investor.iddi
- Mubarok, E. S., Subarjo, B., Raihan, R., Wiwin, W., & Bandawaty, E. (2023). *Determinants of customer satisfaction and loyalty Waroeng Steak Restaurant in DKI Jakarta. Cogent Business and Management, 10(3).* <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2282739>
- Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (*Frozen Food CHAMP Di Hypermart Lippo Cikarang*). (n.d.). <https://journal-ima.org>
- Prihatma, G. T., Masitoh, M. R., & Saputra, D. A. (2020). Pengaruh Promosi dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cv. Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. 4.
- Raintung, R. N. R., Kalangi, J. A. F., Program, L. F. T., & Bisnis, S. A. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 2).
- Ramadhani, M., Studi Administrasi Bisnis, P., & Timur, J. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua (Vol. 11, Issue 2).
- Rosa, I., Santoso, D., & Amalia, F. (2024). Membangun loyalitas pelanggan: Peran kepuasan dalam menghubungkan kualitas produk dan promosi. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen, 15(1)*, 45-60.
- Sanjaya, W. N., & Sukma, A. (2023). The influence of brand image, promotion, and product quality on the purchase decision of hammerstout products. *Journal of Business and Management Studies, 12(3)*, 45-58.
- Sanosra, D., Wicaksono, B., & Utami, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 11(3)*, 234-245.

- Setiani Prastiwi, E., Rizal Rivai, A., & Stikubank, U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 2022–2244. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1556>
- Sholikhah, F., & Hadita, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Bekasi Timur. *Journal of Business and Management Studies*, 15(4), 67-80.
- Silfia, A., & Sarma, mun. (2021). Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran H. Masduki di Kota Pekalongan *Effect of Brand Image to Customer Satisfaction and Loyalty. Masduki Restaurant in Pekalongan City* (Vol. 16, Issue 2). <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- Solihin, D., & Ahyani. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(1), 77–88. https://doi.org/10.25139/ekt.v3i1.1431dm_jab,+Jurnal+Riska. (n.d.).
- Sondakh, C., Fakutas, M., Dan, E., Universitas, B., & Ratulangi, S. (n.d.). Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado).
- Stanley, V., & Sidharta, H. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat.
- Studi Manajemen, P., & Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, F. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung I Kadek Agus Maha Putra (1) I Gusti Ayu Wimba (2) Putu Hery Susanti (3) (1)(2)(3) (Vol. 1, Issue 4).

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Teviningrum, S., & Urfa, F. (2021). Analisis Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran, Studi kasus di McDonald's TB Simatupang. Jakarta. *Jurnal Simki Pedagogia*, 4(1), 11–22. <https://jiped.org/index.php/JSE>
- Witiya (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelangga dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediating pada Produk Baby Care
- Yogi, H., & Sulaiman. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Warung Kopi Sportivo Simpang Mesra Banda Aceh selama masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(4), 310-325.
- Yum, S., & Yoo, J. (2023). The impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction in mobile social media. *Journal of Marketing Research and Consumer Behavior*, 18(2), 45-60.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP RESTORAN CEPAT SAJI**

MCDONALD'S

Profiling:

1. Nama:
2. Usia:
3. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan

Pertanyaan Filter:

1. Apakah anda pernah mengunjungi restoran Mcdonald's?
 - Pernah
 - Tidak
2. Apakah anda pernah mengetahui promo Mcdonald's?
 - Pernah
 - Tidak

Pertanyaan tentang variabel penelitian:

Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Restoran Mcdonald's memiliki peralatan modern.					
2	Fasilitas fisik Restoran Mcdonald's secara visual menarik.					
3	Karyawan Mcdonald's berpakaian bagus dan berpenampilan rapi.					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
4	Fasilitas yang diberikan McDonald telah sesuai standart layanan restoran yang baik.					
5	Restoran Mcdonald's memberikan harga sesuai dengan promosi yang dilakukannya.					
6	Pelayanan McDonald's tulus dalam membantu saya memesan orderan.					
7	Mcdonald's merupakan restoran yang dapat diandalkan.					
8	Mcdonald's memberikan layanannya tepat waktu.					
9	Saya jarang menemui masalah saat memesan di Mcdonald's.					
10	Mcdonald's memberikan informasi yang cukup pada pelayanannya.					
11	Karyawan di Mcdonald's memberi saya petunjuk layanan.					
12	Karyawan Mcdonald's selalu bersedia membantu saya.					
13	Karyawan Mcdonald's tidak pernah sibuk untuk menanggapi permintaan saya.					
14	Karyawan Mcdonald's dapat ditemui kapanpun saya mendapatkan masalah saat memesan makanan.					
15	Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan Mcdonald's dan karyawannya.					
16	Karyawan Mcdonald's sopan.					
17	Karyawan Mcdonald's memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.					
18	Mcdonald's memberikan perhatian pada tiap individu yang memiliki masalah saat memesan.					
19	Karyawan Mcdonald's selalu memperhatikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan dalam memesan produknya					
20	Karyawan Mcdonald's memahami kebutuhan saya dalam memesan makanan					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
21	Restorant McDonald's mengutamakan kepentingan saya.					
22	Jam Operasional yang dimiliki McDonal's membantu para pelanggan dalam mendapatkan makanan di waktu yang sulit.					

Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan terus mengunjungi restoran Mcdonald's.					
2	Saya akan merekomendasikan Mcdonald's kepada orang lain.					
3	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang Mcdonald's kepada orang lain.					

Citra Merek

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk Mcdonald's yang saya beli bernilai tinggi.					
2	Keunggulan fungsi produk Mcdonald's lebih dominan.					
3	Produk bermerek memiliki kualitas yang sangat baik.					
4	Merek Mcdonald's memiliki reputasi yang baik.					
5	Mcdonald's realistik dan berkembang dan inovatif.					
6	Saya merasa gembira Ketika mengkonsumsi produk Mcdonald's.					
7	Mcdonald's adalah merek terkemuka yang populer di pasar.					
8	Mcdonald's dapat mencerminkan gaya pribadi saya.					
9	Mcdonald's dapat memenuhi kebutuhan saya untuk memiliki banyak pilihan.					
10	Mcdonald's inovatif dan memiliki gaya trendi.					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
11	Produk Mcdonald's memberikan saya rasa gembira.					
12	Merek Mcdonald dapat memenuhi kebutuhan saya untuk mengejar kenikmatan dalam hidup.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Keseluruhan pengalaman berkunjung di restoran Mcdonald's memuaskan.					
2	Keputusan saya untuk mengunjungi restoran Mcdonald's adalah keputusan yang tepat.					
3	Mcdonald's memenuhi sebagian besar ekspektasi saya.					

Kualitas Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk Mcdonald's memiliki bau yang sedap.					
2	Produk Mcdonald's enak.					
3	Produk Mcdonald's selalu segar.					

Promosi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Promosi Mcdonald's penting dalam meningkatkan minat beli saya.					
2	Promosi di restoran McDonald's sesuai dengan pesanan yang ditempatkan.					
3	Promo yang disediakan Mcdonald's mudah digunakan.					
4	Mcdonald's sering mengadakan promosi.					
5	Mcdonald's sering mengiklankan promosi yang dimilikinya.					
6	Promosi yang diberikan Mcdonald's bervariasi.					

Fasilitas

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Ventilasi di area memasak dan toilet di restoran McDonald's kurang memadai.					
2	Perawatan atau kebersihan lantai di restoran McDonald's kurang memadai.					
3	Perawatan atau kebersihan dinding dan langit-langit di McDonald's kurang memadai.					
4	Kurangnya fasilitas untuk menyediakan perlengkapan kebersihan di restoran McDonald's.					
5	Kurangnya fasilitas untuk menyediakan perlengkapan kebersihan di restoran McDonald's.					

Lampiran 2. Kuesioner Online

Bagian 1 dari 3

PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, saya ingin mengundang saudara/saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Fasilitas, Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Terhadap Restoran Cepat Saji McDonald's". Partisipasi saudara/saudari dalam mengisi kuesioner ini sangat berharga bagi kelancaran penelitian saya. Mohon kesungguhan dan kerjasama dalam mengisi kuesioner ini sehingga saya dapat memperoleh data yang valid. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi saudara/saudari.

Keterangan:
1=Sangat tidak setuju
2=Tidak setuju
3=Netral
4=Setuju
5=Sangat setuju

Nama *

Teks jawaban singkat

Usia *

Teks jawaban singkat

Jenis kelamin *

Laki Laki

Perempuan

Apakah anda pernah mengunjungi restoran Mcdonald's? *

- Pernah
- Tidak

Apakah anda pernah mengetahui promo Mcdonald's? *

- Pernah
- Tidak

Restoran Mcdonald's memiliki peralatan modern *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Fasilitas fisik Restoran Mcdonald's secara visual menarik *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's berpakaian bagus dan berpenampilan rapi *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju sangat setuju

Fasilitas yang diberikan McDonald telah sesuai standart layanan restoran yang baik *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju sangat setuju

Restoran Mcdonald's memberikan harga sesuai dengan promosi yang dilakukannya

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Pelayanan Mcdonald's tulus dalam membantu saya memesan orderan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Mcdonald's merupakan restoran yang dapat diandalkan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Mcdonald's memberikan layanannya tepat waktu *

1 2 3 4 5

Saya jarang menemui masalah saat memesan di Mcdonald's *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Mcdonald's memberikan informasi yang cukup pada pelayanannya *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Karyawan di Mcdonald's memberi saya petunjuk layanan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's selalu bersedia membantu saya *

1 2 3 4 5

Karyawan Mcdonald's tidak pernah sibuk untuk menanggapi permintaan saya *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's dapat ditemui kapanpun saya mendapatkan masalah saat memesan makanan *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

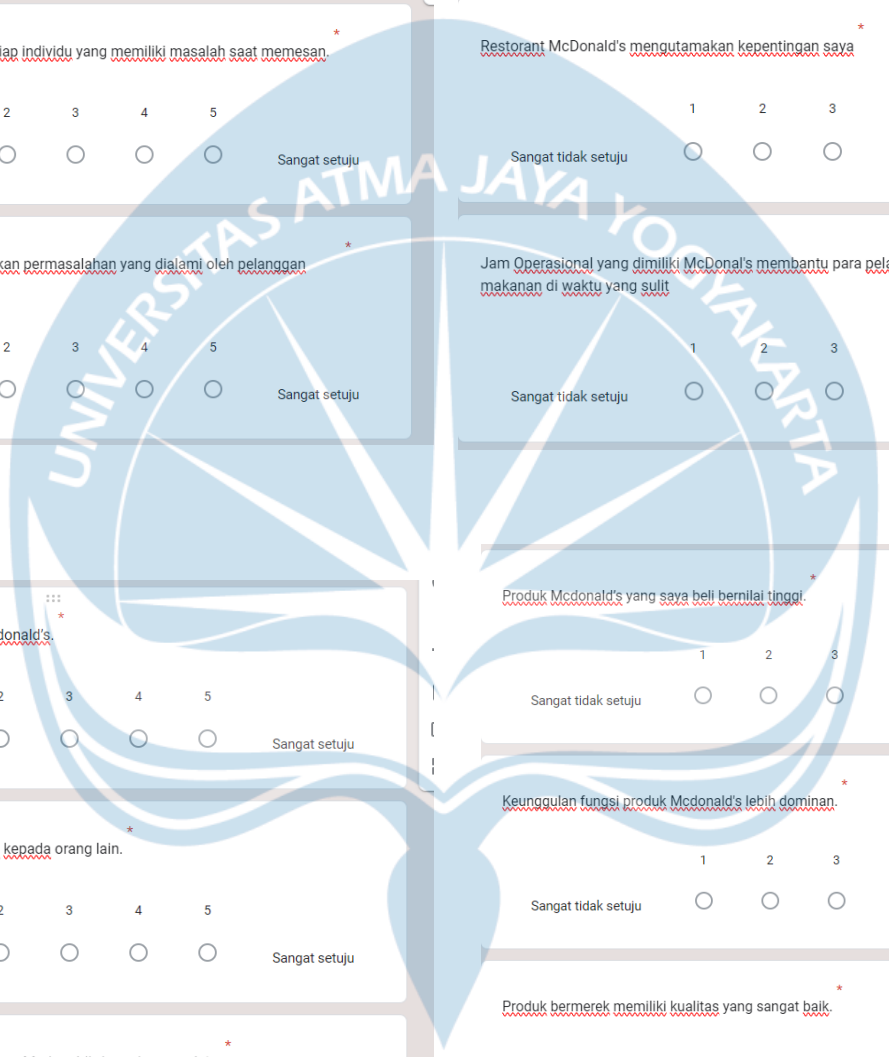
Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan Mcdonald's dan karyawannya *

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's sopan *

1 2 3 4 5



...
Karyawan Mcdonald's memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's memahami kebutuhan saya dalam memesan makanan.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's memberikan perhatian pada tiap individu yang memiliki masalah saat memesan.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Restoran McDonald's mengutamakan kepentingan saya.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Karyawan Mcdonald's selalu memperhatikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan dalam memesan produknya.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Jam Operasional yang dimiliki Mcdonald's membantu para pelanggan dalam mendapatkan makanan di waktu yang sulit.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

...
Saya akan terus mengunjungi restoran Mcdonald's.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk Mcdonald's yang saya beli bernilai tinggi.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Saya akan merekomendasikan Mcdonald's kepada orang lain.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Keunggulan fungsi produk Mcdonald's lebih dominan.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang Mcdonald's kepada orang lain.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk bermerek memiliki kualitas yang sangat baik.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Merek Mcdonald's memiliki reputasi yang baik.*

Merek Mcdonald's memiliki reputasi yang baik.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's realistik dan berkembang dan inovatif.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Saya merasa gembira ketika mengonsumsi produk Mcdonald's.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's adalah merek terkemuka yang populer di pasar.

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Mcdonald's dapat mencerminkan gaya pribadi saya.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's dapat memenuhi kebutuhan saya untuk memiliki banyak pilihan.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's inovatif dan memiliki gaya trendi.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk Mcdonald's memberikan saya rasa gembira.

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Merek Mcdonald dapat memenuhi kebutuhan saya untuk mengejar kenikmatan dalam hidup.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk Mcdonald's memiliki bau yang sedap.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Keseluruhan pengalaman berkunjung di restoran Mcdonald's memuaskan.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk Mcdonald's enak.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Keputusan saya untuk mengunjungi restoran Mcdonald's adalah keputusan yang tepat.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk Mcdonald's selalu segar.

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Mcdonald's memenuhi sebagian besar ekspektasi saya.

Promosi Mcdonald's penting dalam meningkatkan minat beli saya.

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Promosi di restoran McDonald's sesuai dengan pesanan yang ditempatkan.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Promosi yang diberikan McDonald's bervariasi.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Promo yang disediakan McDonald's mudah digunakan.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Ventilasi di area memasak dan toilet di restoran McDonald's kurang memadai.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

McDonald's sering mengadakan promosi.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Perawatan atau kebersihan lantai di restoran McDonald's kurang memadai.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

McDonald's sering mengiklankan promosi yang dimilikinya.*

Perawatan atau kebersihan dinding dan langit-langit di McDonald's kurang memadai.*

Kurangnya fasilitas untuk menyediakan perlengkapan kebersihan di restoran McDonald's.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Pencahayaan di restoran McDonald's kurang memadai.*

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Lampiran 3. Profil Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
1.	Juan Halilintar	22	Laki Laki
2.	Ayu	22	Perempuan
3.	Diva	20	Perempuan
4.	i komang gede aditya satrya naradha	22	Laki Laki
5.	Audrey	21	Perempuan
6.	Wira	22	Laki Laki
7.	Enit	22	Perempuan
8.	Joow	25	Laki Laki
9.	Laurentcia Jocellin	21	Perempuan
10.	ijad maulana	24	Laki Laki
11.	Lathif Muhammad	20	Laki Laki
12.	Pansek	21	Laki Laki
13.	Brian	21	Laki Laki
14.	Glenn Nugraha Jusuf	22	Laki Laki
15.	Dias	22	Laki Laki
16.	Yosephine	22	Perempuan
17.	Ofel	21	Perempuan
18.	sheila wijaya	20	Perempuan
19.	Timothy	22	Laki Laki
20.	Eva	21	Perempuan
21.	Gebby	21	Perempuan
22.	DHEVIKA	30	Perempuan
23.	Fellycia Chandra	22	Perempuan
24.	Januar	22	Laki Laki
25.	Mkl	22 tahun	Perempuan
26.	Yosua ch	21	Laki Laki
27.	Gihon	23	Laki Laki

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
28.	F	23	Laki Laki
29.	Vinke	22	Perempuan
30.	Heru	23	Laki Laki
31.	Agata	22	Perempuan
32.	Delvano Siyendra	21	Laki Laki
33.	Van	22 tahun	Perempuan
34.	Vee	21	Perempuan
35.	Andre	21	Laki Laki
36.	Kukuh Prayuda	22	Laki Laki
37.	Atthaya Lambertus	22	Laki Laki
38.	Aa	21	Laki Laki
39.	Gaby	22	Perempuan
40.	Hafizh Alva Rizky	21	Laki Laki
41.	Pandu Widiatiaga	25	Laki Laki
42.	Satrio	21	Laki Laki
43.	Bayu	21	Laki Laki
44.	anggoro windu	22	Laki Laki
45.	Firza	21	Perempuan
46.	Dionisius Advent	21	Laki Laki
47.	Linda Laurensia	21	Perempuan
48.	Andreas Chris	22	Laki Laki
49.	Thea	21	Perempuan
50.	Krisna Priya Putra Sadewa	21	Laki Laki
51.	Ricilinie	30	Perempuan
52.	Yovita Aryani Hasrono	20	Perempuan
53.	Belda Beatrice Khu	22	Perempuan
54.	Shelly	21	Perempuan
55.	Sekar	22	Perempuan
56.	I	23	Perempuan

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
57.	Fifi	21	Perempuan
58.	Indira Luberi	22	Perempuan
59.	Adriel	22	Laki Laki
60.	Angela Patricia	22	Perempuan
61.	Thomas	22	Laki Laki
62.	Raras	21	Perempuan
63.	Audrey Kusnadi	21	Perempuan
64.	Dhevika kusuma	31	Perempuan
65.	Crista Fianica Wulolo	30	Perempuan
66.	Felix	21	Laki Laki
67.	Sebastian Wibowo	30	Laki Laki
68.	Stevia	31	Perempuan
69.	Icha	22	Perempuan
70.	Dika	28	Laki Laki
71.	Klemens De Deus Vhisnu Panditya	22 Tahun	Laki Laki
72.	Endang Dwi Yulianti	50	Perempuan
73.	Dwi Prijadi	56	Laki Laki
74.	Lukas Nuryadi	38	Laki Laki
75.	Kevin Nael	24	Laki Laki
76.	Nana	17	Perempuan
77.	Bobby prasetyo	31	Laki Laki
78.	AmandaraaZ	20	Perempuan
79.	Intan	29	Perempuan
80.	Dela	21	Perempuan
81.	Angelia	21	Perempuan
82.	Dias	22	Laki Laki
83.	Arum	30	Perempuan
84.	Lusia	23	Perempuan

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
85.	Jesica Chang	21	Perempuan
86.	Lucie tan	50	Perempuan
87.	Marchello	22	Laki Laki
88.	Maychelta	21	Perempuan
89.	Grace chen	31	Perempuan
90.	Galih	23	Laki Laki
91.	Ling	24	Laki Laki
92.	Hasby Ash Shidiqi	21 Tahun	Laki Laki
93.	Heru	26	Perempuan
94.	Leni	18	Perempuan
95.	Asta	28	Laki Laki
96.	Sulis	32	Perempuan
97.	Hance	25	Laki Laki
98.	Anggun	24	Perempuan
99.	Kunayanti	41	Perempuan
100.	Jeremy Tokemi	25	Laki Laki
101.	Ken	18	Laki Laki
102.	Muhammad Anjar Nugraha	23	Laki Laki
103.	Nirma Putri Wulandari	19	Perempuan
104.	Giga Satria	31	Laki Laki
105.	Bitha Sabitha	17	Perempuan
106.	Syaskya Nugrahany	20	Perempuan
107.	Anggi Anggraeni	27	Perempuan
108.	Wisnu Hadiyanto	33	Laki Laki
109.	Samto	56	Laki Laki
110.	Melissa Dian Saputri	22	Perempuan
111.	Ridho	22	Laki Laki
112.	Surya	31	Laki Laki

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
113.	MUHAMMAD FIRLI ALGHIFARI	21	Laki Laki
114.	Algidar	21	Laki Laki
115.	Titis Purama Sari	23	Perempuan
116.	Tito Kertanegara	35	Laki Laki
117.	Fredian	24	Laki Laki
118.	Antoni Ginting	24	Laki Laki
119.	Dewi mustika	22	Perempuan
120.	Hanif Luqman Al-Fatony	25	Laki Laki
121.	Aji tomas Nugroho	24	Laki Laki
122.	Veronica	21	Perempuan
123.	Anggraito	21	Laki Laki
124.	Anggun sukma	22	Perempuan
125.	Merlyn	22	Laki Laki
126.	Sinta wijaya	24	Perempuan
127.	Suci Lestari	26	Perempuan
128.	Citra alysona	21	Perempuan
129.	Naufal Atmaja	25	Laki Laki
130.	Fanny cintiya	25	Perempuan
131.	Vivian mareta	23	Perempuan
132.	Franky alba	24	Laki Laki
133.	Darmi	45	Perempuan
134.	Muhammad Zerumi	18	Laki Laki
135.	Patrik Zeus	23	Laki Laki
136.	Alfino oktaviano	18	Laki Laki
137.	Ghiffar Aji	28	Laki Laki
138.	Fumi eko	21	Perempuan
139.	Socu lien	22	Laki Laki
140.	Cherryl	25	Perempuan

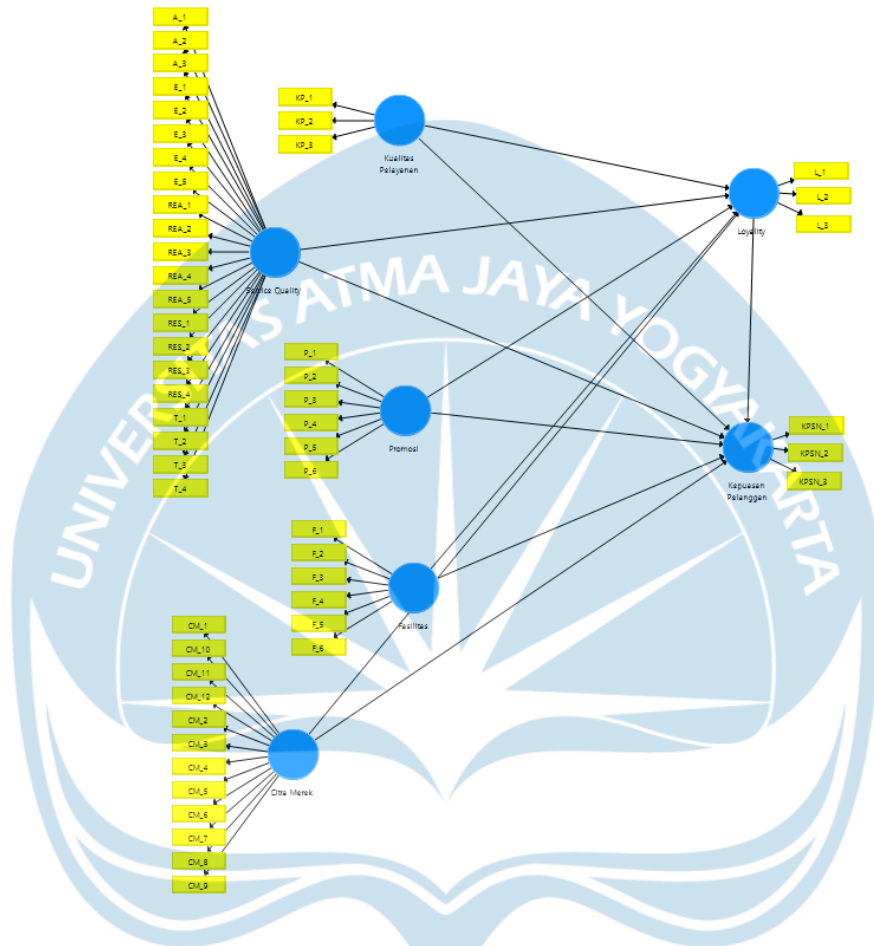
No	Nama	Usia	Jenis Kelamin
141.	Lucky agung	23	Laki Laki
142.	Laksmi	34	Perempuan
143.	Berlian putri	20	Perempuan
144.	Kayla Kusuma	23	Perempuan
145.	Anastasia Laksani Shania	23	Perempuan
146.	Viola putra hara	20	Perempuan
147.	Lintang Hariana Putri	23	Perempuan
148.	Egy Suranta	25	Laki Laki
149.	Lely Soraya Larasati	20	Perempuan
150.	Didik Purnomo Yusgiantoro	23	Laki Laki
151.	Yudhistira sanjiwa aji	28	Laki Laki
152.	Andy Carroll	24	Laki Laki
153.	Febryana abel	26	Perempuan

4 4 5 4 5 5 4 5 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 3 5 4 5 3 4 5 4 3 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 2 2 2 2 1 5
4 4 4 3 5 4 5 4 3 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 5 4 3 4 4 3 4 5 4 3 5 4 4 3 5 3 4 4 5 5 3 5 5 4 4 2 2 1 2 2 4
3 4 3 5 5 5 5 4 5 4 4 5 3 4 5 5 5 4 4 4 5 3 2 3 2 3 5 5 4 5 5 1 4 4 5 1 4 4 5 5 5 4 3 3 4 4 4 5 5 4 4 4 2 3
5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 3 2 2 2 2 5
5 5 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 4 5 4 5 5 5 4 2 2 2 2 2 4
5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 5 5 4 5 5 5 4 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4
5 5 5 5 4 5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 2 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 2 3 3 3 2 4
5 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 5 4 5 5 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 5 5 4 5 5 4 5 4 4 4 4 4 2 2 1 1 2 5
4 4 4 4 5 4 5 5 4 5 4 5 5 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 5 5 5 4 4 4 4 5 5 5 4 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4
4 3 4 3 4 3 3 4 4 3 3 3 3 2 3 3 4 3 3 3 5 2 1 3 2 3 2 3 2 2 4 2 2 2 2 1 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2
4 5 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 3 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 1 1 1 1 4
5 5 5 5 5 5 4 5 4 5 3 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 3 5 5 5 5 4 3 4 4 2 1 5
5 5 5 5 4 5 5 3 4 5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 3 5 4 5 5 3 4 4 5 5 4 5 3 4 3 3 3 5 4 4 5 5 5 5 4 4 3 3 4 1 1 1 2 1 5
4 4 4 5 2 2 3 4 4 4 1 4 1 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 5 5 5 5 4 3 4
5 4 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 4 4 4 4 2 4 4 4 4 2 4 4 3 4 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 5 4 5
4 3 4 3 3 3 4 3 4 4 3 3 3 3 4 4 3 3 3 3 3 2 3 3 4 5 3 4 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4
4 2 2 3 2 2 3 2 2 2 3 2 1 2 3 2 2 2 2 3 2 4 4 3 2 2 3 2 3 2 2 1 3 2
4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 3 4 2 3 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 5 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4
4 4 5 4 4 5 4 4 3 4 5 4 3 4 5 4 4 5 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4 3 4 4 3 5 4 4 5 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 5 4 5 5 4 5
5 4 5 5 1 2 4 5 5 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 4 1 2 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 3 4 4 4 5
4 4 4 4 2 2 4 3 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 5 4 4 2 2 3 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 5 4
4 4 4 3 3 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 3 5 4 4 4 4 5 4 4 3 4 5 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 4
4 4 5 4 3 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 3 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 5 5 4 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 5
4 5 4 5 5 4 3 4 4 5 5 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 3 3 2 3 4 5 4 4 4 5 4 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 4 4
4 5 4 3 4 5 4 4 5 4 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 3 2 2 3 4 4 5 4 4 5 4 4 3 4 4 3 4 3 4 4 3 3 4 5 4 4 5 4 4 3 4 5 4 4
4 5 4 3 3 2 4 4 4 3 2 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 4 3 4 5 4 4 3 4 5 4 4 4 5 4 4 3 4 5 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 5 4 3 4
4 3 4 4 5 4 3 4 5 5 4 4 3 4 4 4 5 4 3 4 4 4 3 4 4 3 5 4 3 4 4 5 4 4 3 5 4 4 3 4 5 4 3 5 5 4 3 4 4 3 4 4 3 5

4 5 5 4 5 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 3 4 4 4 5 4 4 4 4 5 4 5 4 5 5 4 5 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4 1 1 1 1 1 5
5 5 4 4 4 5 3 5 5 5 4 4 3 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 5 5 5 5 4 5 5 4 4 5 4 4 5 5 4 4 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 4
4 3 4 5 4 3 4 5 4 3 4 5 4 4 5 4 4 3 4 5 3 4 5 4 3 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 2 4 4 4 5 4 4 4 3 4 4 3 3 2 1 2 1 1 4
4 5 4 3 4 5 4 5 4 3 4 5 4 3 5 4 3 5 4 3 4 5 4 3 4 5 4 3 4 5 4 3 2 3 4 2 3 2 3 2 4 3 4 3 4 5 3 2 2 1 1 1 1 5
4 4 4 5 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 5 5 4 5 4 5 4 3 5 5 4 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 5 3 5 4 4 4 4 1 1 1 1 1 5
4 5 5 5 3 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 1 1 1 1 1 4
4 4 5 2 4 2 4 5 4 4 4 3 5 4 3 4 5 4 3 4 4 4 5 4 4 5 4 3 5 4 4 5 4 3 5 4 4 5 4 4 5 4 3 5 4 5 4 5 1 1 2 2 1 5
5 4 5 4 5 5 4 4 5 4 5 5 4 5 4 5 3 5 4 5 5 4 5 4 4 5 5 4 4 5 4 4 5 4 4 5 4 5 4 4 3 4 3 3 4 3 4 5 4 3 4 1 1 1 1 1 4
4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 5 4 4 5 4 5 5 5 5 4 3 4 5 4 4 4 5 5 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 5 4 4 5 5 4 4 5 4 1 2 1 1 1 3
4 5 4 5 4 3 5 5 4 4 5 4 5 4 3 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 4 4 5 4 3 4 5 4 3 4 5 4 3 4 5 4 4 1 2 2 2 2 4
4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 5 4 5 5 4 4 5 4 4 4 4 3 3 4 3 4 5 4 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 4 3 3 4 4 3 5 4 3 3 1 1 1 1 1 5
4 5 4 3 4 3 3 4 5 4 4 5 3 3 4 4 4 4 3 4 4 3 4 3 3 5 3 5 5 4 5 3 4 4 4 3 4 3 4 5 4 3 5 5 5 4 5 4 1 2 1 1 1 3
5 5 4 4 4 5 5 4 5 5 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 4 4 5 5 4 4 5 4 5 5 4 5 5 5 4 5 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 4 1 1 1 1 1 4
4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 4 4 5 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 1 1 1 1 1 5
5 5 4 5 5 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 5 5 3 3 3 4 4 5 5 4 4 5 3 4 5 5 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 3 5 3 1 1 1 1 1 3
4 5 4 5 5 4 5 5 4 5 5 5 4 5 4 4 5 4 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 5 3 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 3 5 3 4 4 1 1 1 1 1 5
4 5 4 4 5 4 3 5 4 3 4 5 4 3 4 2 4 5 4 5 4 4 3 5 4 3 5 4 5 4 3 5 4 4 5 5 5 3 5 4 4 5 5 5 3 5 4 1 1 2 2 1 4
5 3 4 5 5 5 3 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 5
4 4 4 3 3 5 4 4 4 4 5 4 4 4 3 4 5 4 5 4 3 3 3 3 3 4 3 5 4 4 5 3 4 5 4 3 4 4 4 4 4 3 5 4 4 4 4 3 1 1 1 1 1 3
5 4 4 3 3 5 3 3 3 5 4 4 4 3 5 5 5 4 4 3 4 3 3 4 3 3 5 3 4 3 4 3 4 4 3 4 4 3 3 4 4 3 4 4 4 4 4 4 2 1 1 2 1 3
5 3 5 4 5 5 3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 5
4 3 3 3 3 3 5 5 5 3 3 3 3 3 5 3 3 3 3 3 4 4 3 4 3 3 4 4 4 1 2 1 1 1 4
5 4 5 5 4 5 5 5 5 5 5 3 4 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 5 5 5 1 1 1 1 1 5

Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS

Model Struktural



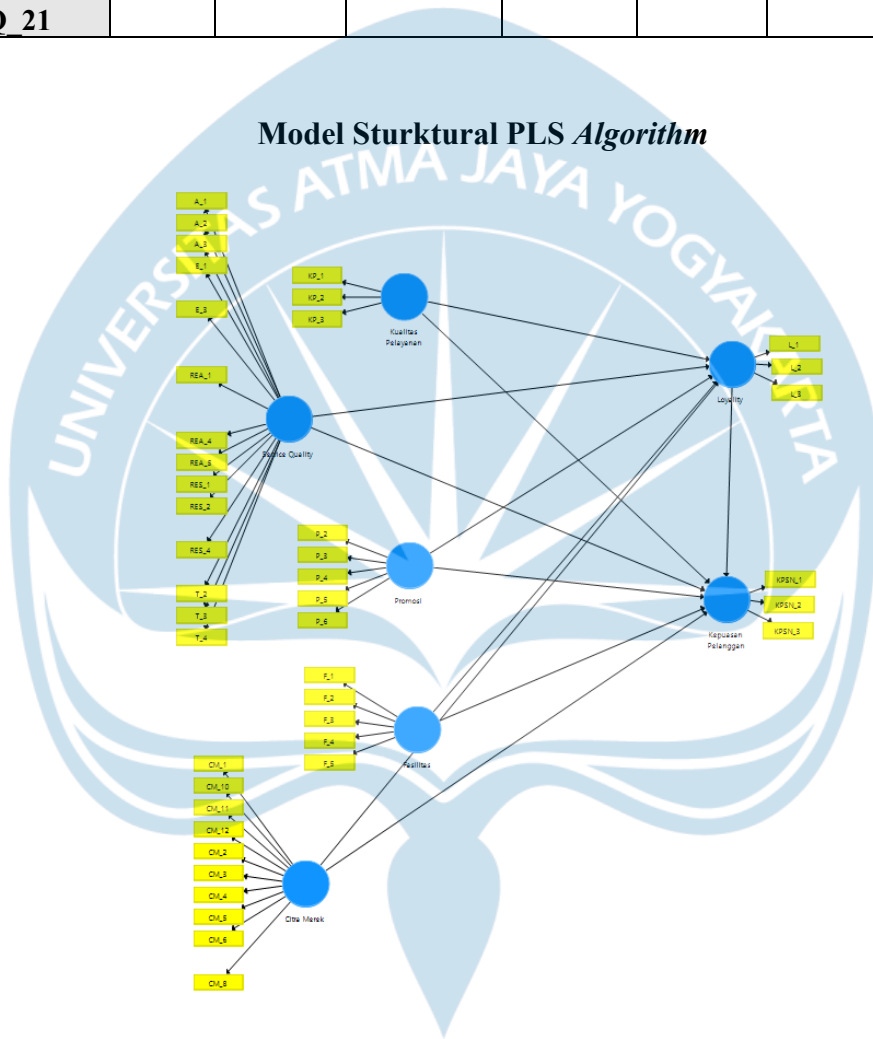
Outer Loading Setelah di Drop

	Citra Merek	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Loyalty	Promosi	Service Quality
SQ_1							0.724
SQ_2							0.844
SQ_3							0.762
CM_2	0.708						
CM_3	0.739						
CM_4	0.719						
CM_5	0.763						
CM_6	0.712						

	Citra Merek	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	<i>Loyalty</i>	Promosi	<i>Service Quality</i>
CM_8	0.728						
CM_10	0.738						
CM_11	0.783						
CM_12	0.705						
SQ_4							0.732
SQ_6							0.782
F_1		0.758					
F_2		0.773					
F_3		0.714					
F_4		0.793					
F_5		0.836					
KPSN_1			0.797				
KPSN_2			0.849				
KPSN_3			0.770				
KP_1				0.776			
KP_2				0.803			
KP_3				0.827			
L_1					0.851		
L_2					0.765		
L_3					0.760		
P_2						0.767	
P_3						0.778	
P_4						0.798	
P_5						0.795	
P_6						0.834	
SQ_9							0.772
SQ_12							0.789
SQ_13							0.765
SQ_14							0.716
SQ_15							0.723
SQ_16							0.710

	Citra Merek	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Loyalty	Promosi	Service Quality
SQ_17							0.762
SQ_19							0.779
SQ_20							0.734
SQ_21							0.752

Model Sturktural PLS Algorithm



Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Citra Merek	0.540
Fasilitas	0.621
Kepuasan Pelanggan	0.629
Kualitas Produk	0.643
Loyalitas Pelanggan	0.650
Promosi	0.643
Kualitas Pelayanan	0.601

Cross Loading

	Citra Merek	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Loyalitas Pelanggan	Promosi	Kualitas Pelayanan
SQ 1	0.464	0.258	0.654	0.491	0.436	0.538	0.720
SQ 2	0.460	0.228	0.630	0.412	0.437	0.462	0.840
SQ 3	0.554	0.289	0.527	0.468	0.504	0.454	0.765
CM 1	0.711	0.288	0.267	0.493	0.411	0.377	0.305
CM 10	0.714	0.405	0.320	0.587	0.545	0.418	0.349
CM 11	0.766	0.331	0.523	0.685	0.542	0.556	0.483
CM 12	0.704	0.216	0.422	0.546	0.460	0.520	0.349
CM 2	0.722	0.337	0.564	0.598	0.595	0.372	0.546
CM 3	0.757	0.207	0.339	0.511	0.496	0.454	0.355
CM 4	0.739	0.237	0.307	0.436	0.447	0.443	0.390
CM 5	0.776	0.297	0.381	0.540	0.464	0.501	0.441
CM 6	0.722	0.196	0.397	0.626	0.613	0.405	0.345
CM 8	0.731	0.197	0.513	0.568	0.436	0.453	0.414
SQ 4	0.390	0.299	0.498	0.412	0.374	0.426	0.743
SQ 6	0.427	0.248	0.576	0.421	0.398	0.293	0.797
F 1	0.290	0.778	0.100	0.201	0.209	0.219	0.177
F 2	0.265	0.806	0.254	0.211	0.174	0.269	0.268
F 3	0.219	0.748	0.173	0.198	0.123	0.249	0.234
F 4	0.385	0.762	0.141	0.285	0.272	0.248	0.207

	Citra Merek	Fasilitas	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Loyalitas Pelanggan	Promosi	Kualitas Pelayanan
F 5	0.291	0.843	0.255	0.330	0.294	0.305	0.336
L 1	0.422	0.160	0.854	0.504	0.426	0.501	0.653
L 2	0.411	0.223	0.761	0.439	0.381	0.457	0.541
L 3	0.516	0.205	0.760	0.489	0.352	0.523	0.574
KP 1	0.593	0.252	0.351	0.776	0.613	0.517	0.344
KP 2	0.699	0.267	0.544	0.803	0.542	0.594	0.521
KP 3	0.569	0.256	0.542	0.827	0.601	0.469	0.437
KPS N 1	0.572	0.279	0.346	0.577	0.797	0.429	0.412
KPS N 2	0.549	0.167	0.443	0.610	0.850	0.493	0.492
KPS N 3	0.554	0.245	0.390	0.572	0.769	0.482	0.342
P 2	0.553	0.227	0.480	0.496	0.474	0.767	0.335
P 3	0.483	0.285	0.538	0.544	0.453	0.790	0.535
P 4	0.420	0.320	0.537	0.531	0.477	0.796	0.403
P 5	0.479	0.263	0.493	0.504	0.415	0.809	0.407
P 6	0.524	0.229	0.442	0.545	0.504	0.845	0.391
SQ 9	0.408	0.158	0.635	0.414	0.395	0.421	0.798
SQ 12	0.435	0.288	0.643	0.445	0.327	0.475	0.825
SQ 13	0.371	0.286	0.606	0.395	0.342	0.375	0.807
SQ 14	0.372	0.372	0.526	0.400	0.417	0.363	0.767
SQ 15	0.444	0.096	0.510	0.404	0.447	0.282	0.749
SQ 17	0.362	0.332	0.513	0.341	0.322	0.275	0.785
SQ 19	0.501	0.277	0.562	0.497	0.499	0.323	0.778
SQ 20	0.407	0.209	0.622	0.416	0.325	0.526	0.743
SQ 21	0.360	0.151	0.555	0.353	0.370	0.365	0.727

Composite Reliability & Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Citra Merek	0.906	0.921
Fasilitas	0.850	0.891
Kepuasan Pelanggan	0.703	0.835
Kualitas Produk	0.723	0.844
Loyalitas Pelanggan	0.729	0.847
Promosi	0.861	0.900
Kualitas Pelayanan	0.949	0.955

R Square Adjusted

Variabel	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Pelanggan	0.636
Loyalitas Pelanggan	0.576

Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>P Values</i>
Fasilitas -> Loyalitas Pelanggan	-0.020	0.757
Fasilitas -> Kepuasan Pelanggan	-0.069	0.251
Citra Merek -> Kepuasan Pelanggan	0.023	0.825
Citra Merek -> Loyalitas Pelanggan	0.268	0.026
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	0.144	0.151
Kualitas Produk -> Loyalitas Pelanggan	0.421	0.000
Promosi -> Kepuasan Pelanggan	0.254	0.001
Promosi -> Loyalitas Pelanggan	0.136	0.138
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.545	0.000
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pelanggan	0.168	0.034
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.122	0.196
Fasilitas -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.010	0.450

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>P Values</i>
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.015	0.512
Promosi -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.031	0.226
Kualitas pelayanan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.074	0.212
Citra Merek -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.004	0.831

