

Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Dengan Hormat,

Saya Sufiyat Nurul Hakim Mahasiswa Semester 12 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Loyalitas Pelanggan Buku TK dan PAUD (Studi Kasus di Penerbit Erlangga Cakung, Jakarta Timur)”. Informasi dan data yang anda isi digunakan oleh peneliti sebagai bahan penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan/pernyataan dari kuesioner ini. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu dalam keberhasilan penelitian ini. Atas waktu dan ketersediaannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,



Sufiyat Nurul Hakim

I. Identitas Penelitian

Nama :

Email :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

No. Hp :

Apakah menggunakan produk dari Erlangga?

Apabila responden menjawab Ya, maka dapat lanjut ke pertanyaan berikutnya. Jika responden menjawab Tidak, maka pertanyaan cukup sampai disini

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Saudara/I dapat memilih salah satu jawaban untuk menentukan tingkat kesetujuan mengenai pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner ini. Jika tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati.

Penilaian	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

III. Daftar Pertanyaan

Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Pembelian Kembali						
1	Kepuasan terhadap produk yang sesuai atau melebihi harapan					
2	Pembelian kembali produk baru yang dikeluarkan oleh Erlangga					
Merekomendasikan Produk						
3	Menceritakan pengalaman menggunakan produk					

4	Menyarankan produk Erlangga kepada orang lain					
---	---	--	--	--	--	--

Harga (X1)

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Kesesuaian Harga						
5	Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan					
6	Manfaat dari produk sesuai dengan harga					
Harga yang Bersaing						
7	Harga yang bersahabat					
8	Harga yang sesuai dengan isi buku					
Perbandingan Harga						
9	Lebih murah dibandingkan dengan produk lain					
10	Harga yang mengeliminasi manfaat produk lain					

Promosi Penjualan (X2)

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Penawaran Harga						
11	Diskon yang diberikan sangat memanjakan konsumen					
12	Jangka waktu pembayaran sangat fleksibel					
Sample						
13	Contoh buku dan fitur sangat baik					
14	Sampel yang diberikan dapat digunakan oleh pembeli					

Acara Pemasaran						
15	Event yang diberikan sesuai dengan kebutuhan sekolah					
16	Pengalaman yang diberikan oleh penerbit sangat baik					

Kualitas Produk (X3)

No	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)
Fitur yang Didapat						
17	Fitur yang diberikan membantu pembelajaran siswa					
18	Fitur yang dapat bertahan cukup lama					
Kesesuaian Terhadap Penawaran						
19	Yang ditawarkan dan yang didapat sesuai dengan penawaran					
20	Isi yang diberikan sangat sesuai dengan sample					
Daya Tahan						
21	Kualitas buku memiliki ketahanan yang sangat baik					
22	Fitur yang diberikan dapat bertahan dengan perkembangan jaman					

Lampiran 2

Data Kuisisioner 64 Responden

1. Loyalitas Konsumen

No	Loyalitas Konsumen			
	LP1	LP2	LP3	LP4
1	5	4	5	4
2	4	3	5	1
3	5	4	5	5
4	4	4	5	4

5	4	5	4	4
6	2	2	5	2
7	3	3	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	4	4	4	4
11	2	2	5	2
12	4	4	4	4
13	5	5	5	5
14	4	4	4	4
15	4	4	3	3
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	5	5
19	3	3	4	3
20	2	2	5	2
21	4	4	5	5
22	4	4	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	5
27	4	4	4	4
28	2	2	5	2
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4
31	4	4	5	5
32	5	5	5	5
33	4	4	4	4
34	4	4	4	4
35	4	4	5	5
36	4	4	5	5
37	4	4	4	4

38	2	2	5	2
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	4	4	4	4
42	2	2	2	2
43	4	4	4	5
44	4	4	4	4
45	4	4	3	3
46	4	4	5	5
47	4	4	5	5
48	4	4	4	4
49	5	5	5	5
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	5	5	5	5
54	4	4	4	4
55	5	5	5	5
56	4	4	4	4
57	4	4	4	4
58	4	5	4	5
59	4	4	4	5
60	5	5	4	4
61	5	3	4	4
62	5	5	4	3
63	5	5	5	5
64	2	2	2	2

2. Harga

No	Harga					
	H1	H2	H3	H4	H5	H6
1	4	5	2	4	2	4
2	2	2	1	3	1	2

3	4	5	4	5	2	5
4	5	3	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5
6	4	4	4	5	4	4
7	2	4	2	2	2	3
8	4	3	3	4	2	3
9	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	2	2
11	4	4	4	5	4	4
12	5	4	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	4
14	5	4	5	5	5	4
15	4	4	5	5	3	3
16	4	4	4	4	3	3
17	5	4	5	5	5	4
18	5	5	4	4	3	3
19	3	4	4	4	3	2
20	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	4	3	3
22	4	4	4	3	3	4
23	4	4	4	4	5	5
24	5	4	5	5	5	4
25	5	5	4	4	3	3
26	4	4	5	5	3	3
27	5	4	5	5	5	4
28	4	4	4	5	4	4
29	4	4	4	3	3	3
30	5	5	4	4	3	3
31	4	4	4	4	3	3
32	5	5	4	4	4	4
33	5	5	4	4	4	4
34	5	4	5	5	5	4
35	5	5	4	4	4	4

36	5	5	4	4	4	4
37	5	4	5	5	5	4
38	4	4	4	5	4	4
39	3	3	4	4	3	3
40	5	5	4	4	2	2
41	5	4	5	5	5	4
42	4	4	4	4	5	5
43	5	4	4	4	4	3
44	5	5	5	5	4	4
45	4	4	4	5	4	3
46	5	5	5	5	4	4
47	5	5	3	5	5	5
48	5	4	5	5	5	4
49	5	5	4	5	4	5
50	4	4	3	4	3	4
51	4	4	3	4	3	4
52	4	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	5	5
54	4	4	3	5	2	3
55	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4
58	5	4	3	4	4	4
59	4	4	5	5	5	4
60	4	4	5	4	4	4
61	4	4	2	4	3	4
62	3	4	2	5	1	4
63	4	5	3	5	2	5
64	3	4	1	3	1	2

3. Promosi Penjualan

No	Promosi Penjualan
----	-------------------

	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6
1	4	4	5	4	5	4
2	2	5	4	4	4	4
3	5	5	5	4	5	5
4	5	4	2	4	4	2
5	5	4	4	4	4	2
6	2	2	4	3	4	4
7	4	4	5	5	2	2
8	5	5	5	5	4	4
9	4	4	5	5	4	4
10	5	5	4	4	4	4
11	2	2	4	3	4	4
12	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	2	2	4	3	4	4
21	4	4	5	5	4	4
22	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	4
24	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	5	4	5
26	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5
28	2	2	4	3	4	4
29	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4

33	5	5	5	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	5
36	4	4	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5
38	2	2	4	3	4	4
39	4	4	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	4
43	4	5	4	4	4	4
44	4	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	5	5
47	4	5	5	5	3	4
48	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	3	5
50	4	5	5	5	4	4
51	4	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	3	4
53	5	5	5	4	4	5
54	3	4	5	5	3	3
55	4	4	4	4	4	5
56	4	4	4	3	3	4
57	5	5	4	4	4	5
58	4	4	5	4	4	5
59	4	4	4	5	5	5
60	5	5	5	5	3	4
61	4	4	4	5	5	5
62	4	4	4	4	4	5
63	4	5	5	3	5	5
64	4	4	4	4	3	4

4. Kualitas Produk

No	Kualitas Produk					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	5	4	2	5	5	4
2	2	2	4	5	4	2
3	5	4	5	5	5	4
4	4	4	3	5	5	5
5	2	2	3	4	4	4
6	5	5	5	4	4	4
7	3	2	4	4	4	4
8	4	4	5	5	4	4
9	5	5	5	5	4	4
10	4	4	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	4
12	5	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	5
19	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	4	4	4
21	4	4	5	5	4	4
22	5	4	4	4	4	4
23	4	4	5	5	4	4
24	5	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4	4
29	4	4	5	5	4	4
30	5	5	5	5	4	4
31	4	4	4	4	5	5

32	5	5	4	4	4	4
33	4	4	4	4	5	5
34	5	4	4	4	4	4
35	5	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	5	5
37	5	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	4	4
39	5	5	4	4	4	4
40	4	4	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4
42	4	4	5	5	4	4
43	5	5	5	5	4	4
44	5	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	4	4	4
47	5	4	5	5	5	5
48	5	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	5	5
55	5	5	4	5	5	5
56	5	5	5	5	4	5
57	5	5	5	5	4	4
58	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	4
60	4	4	4	4	4	4
61	5	3	4	4	4	4
62	4	4	4	5	3	2
63	5	4	5	5	5	4
64	4	2	2	4	3	2

Lampiran 3**t-Table**

Table Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657	1
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	2
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	3
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	4
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	6
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	7
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	8
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	9
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	10
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	11
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	12
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	13
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	14
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	15
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	16
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	17
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	18
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	19
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	20
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	21
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	22
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	23
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	24
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	25
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	26
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	27
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	28
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	29

30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	30
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	31
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	32
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	33
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	34
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	35
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	36
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	37
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	38
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	39

Lampiran 4

t-Table (Lanjutan)

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69

70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

Lampiran 5

Hasil Turnitin

Skripsi Sufiyat Nurul Hakim

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Negeri Medan

Student Paper

2%

2

repository.upstegal.ac.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

1%

4

ojs.umsida.ac.id

Internet Source

1%

5

Submitted to Kumoh National Institute of
Technology Graduate School

Student Paper

<1%

6

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1%

7

www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id

Internet Source

<1%

8

Submitted to Universitas Airlangga

Student Paper

<1%

9	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1%
10	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1%
11	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
12	ojs.uho.ac.id Internet Source	<1%
13	Submitted to Lincoln High School Student Paper	<1%
14	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
15	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
16	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1%
17	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1%
18	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
19	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1%

20	jbmp.umsida.ac.id Internet Source	<1%
21	M Iqbal Zarkasyi. "Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Technology, dan Gaya Hidup terhadap Perilaku Keuangan Guru Taman Kanak-Kanak", Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 2021 Publication	<1%
22	Submitted to St. Petersburg High School Student Paper	<1%
23	ejournal.unhi.ac.id Internet Source	<1%
24	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1%
25	core.ac.uk Internet Source	<1%
26	Submitted to Myongji University Graduate School Student Paper	<1%
27	admin.ebimta.com Internet Source	<1%
28	journal.unismuh.ac.id Internet Source	<1%
29	Istiqomah Dwi Astuti, Supawi Pawenang, Eny Kustiyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra	<1%

Perusahaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Taspem (Persero) Cabang Surakarta", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2019

Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



