

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Yth.

Saudara Responden

Di Tempat

Salam sejahtera untuk kita semua, semoga selalu dalam naungan dan berkah nikmat dari-Nya. Sebelumnya perkenalkan saya :

Nama : Trismilenia Bendon

NPK : K.2018.1.34713

Dari jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkececwara. Dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul " PENGARUH CUSTOMER BONDING DAN CUSTOMER RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGGAN DI COFFEE SHOP TEMPAT TJENKRAMA". Saya mengharapkan keterdediaan waktu saudara untuk memberikan pandangannya untuk kuesioner yang saya lampirkan. Saudara hanya diminta untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pandangan pribadi anda akan dijamin kerahasiaanya oleh peneliti.

Oleh karea itu atas perhatian dan waktu yang suadara berikan, saya ucapkan banyak terimakasih. semoga hasil penelitian dapat bermanfaat bagi kita semua.

Hormat Saya,

Peneliti

Trismilenia Bendon

Npk K.2018.1.34713

- **Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki - Laki
- Perempuan

Pendidikan:

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- Sarjana
- Pasca Sarjana

Status Menikah:

- Belum Menikah
- Menikah

Usia:

- <19Tahun
- 20-30 Tahun
- 30-40 Tahun
- 41-50 Tahun
- >50 Tahun

Pendapatan Rata-Rata:

- <Rp 500.000
- Rp 500.000- Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000- Rp 2.500.000
- Rp 2.500.000- Rp 5.000.000
- > Rp 5.000.000

Pekerjaan:

- Pelajar
- Ibu Rumah Tangga
- BUMN/ Pegawai Negeri

- Pegawai Swasta
- Wirawasta/Pengusaha
- Lainnya

2) Petunjuk Pengisian

- a. Jawablah semua daftar pernyataan kuesioner.
- b. Berilah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat saudara, dengan memberi tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan.
- c. Setia responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Saudara dapat memberikan jawaban dengan menggunakan tanda (√) pada pilihan yang sudah tersedia dibawah sesuai dengan pendapat saudara masing – masing.

1 : Sangat Setuju

2 : Setuju

3 : Netral

4 : Tidak Setuju

5 : Sangat Tidak Setuju

Table 7 Tabel Kuesioner

No	Pernyataan	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
1	Coffe shop tempat tjengkrama memberikan pelayanan yang terbaik					
2	Coffe shop tempat tjengkrama harus melakukan inovasi-inovasi baru yang bagus untuk menarik pelanggan					
3	Karyawan coffe shop tempat tjengkrama bisa menjelaskan produk-produk atau jasa apa- apa saja yang disediakan					
4	Coffe shop tempat tjengkrama selalu menjaga keamanan demi kenyamanan pelanggan					
5	Karyawan coffe shop tempat tjengkrama sangat peduli dalam membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan					
6	Coffe shop tempat tjengkrama selalu melakukan penyesuain produk dengan kebutuhan pelanggan					
7	Coffe shop tempat tjengkrama menjalin hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggan					
8	Karyawan coffe shop tempat tjengkrama memiliki komunikasi yang baik sehingga melakukan pembelian secara berulang					
9	Karyawan coffe shop tempat tjengkrama membantu menyediakan meja dan kursi					
10	Coffe shop tjengkrama memberikan informasi tentang berbagai promosi apa saja kepada pelanggan melalui media sosial					
11	Coffe shop tempat tjengkrama selalu menjalin hubungan dengan para pelanggan yang bersifat jangka panjang dan berkelanjutan					
12	Saya akan kembali di coffe shop tempat tjengkrama					
13	Saya merekomendasi kepada orang lain untuk membeli di coffe shop tempat tjengkrama					
14	Saya akan mencoba produk lain yang di tawarkan oleh coffe shop tempat tjengkrama					
15	Saya akan tetap setia menjadi pelanggan coffe shop tempat tjengkrama					
16	Saya merasa sangat puas dengan pelayanan					

	pada coffe shop tempat tjengkrama					
17	Saya tetap melakukan kunjungan di coffe shop					
	tempat tjengkrama meskipun pernah mengalami					
	ketidakpuasan akan kopinya					

Lampiran. 2 **Lampiran 2 Hasil Uji Validasi**

No	Variabel	Rxy	Tabel	Keterangan
Customer Bonding (X ₁)				
1	X1.1	0,801	0,254	Valid
2	X1.2	0,638	0,254	Valid
3	X1.3	0,660	0,254	Valid
4	X1.4	0,638	0,254	Valid
5	X1.5	0,775	0,254	Valid
6	X1.6	0,773	0,254	Valid
Customer Relationship (X ₂)				
1	X2.1	0,750	0,254	Valid
2	X2.2	0,841	0,254	Valid

3	X2.3	0,669	0,254	Valid
4	X2.4	0,571	0,254	Valid
5	X2.5	0,760	0,254	Valid
6	X2.6	0,780	0,254	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)				
1	Y1	0,856	0,254	Valid
2	Y2	0,835	0,254	Valid
3	Y3	0,906	0,254	Valid
4	Y4	0,829	0,254	Valid
5	Y5	0,722	0,254	Valid

Sumber Data yang diolah 2023

Lampiran. 3 **Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
Loyalitas Pelanggan (Y)	888	5	Reliabel
Customer Relationship (X2)	819	6	Reliabel
Customer Bonding	806	6	Reliabel

Sumber Data yang diolah 2023

Lampiran. 4 **Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.951	15.486		-.320	.750
Customer Bonding	.036	.923	.00	.039	.969
Customer Relationship	.831	.889	.19	.935	.354

Sumber : Data yang diolah 2023

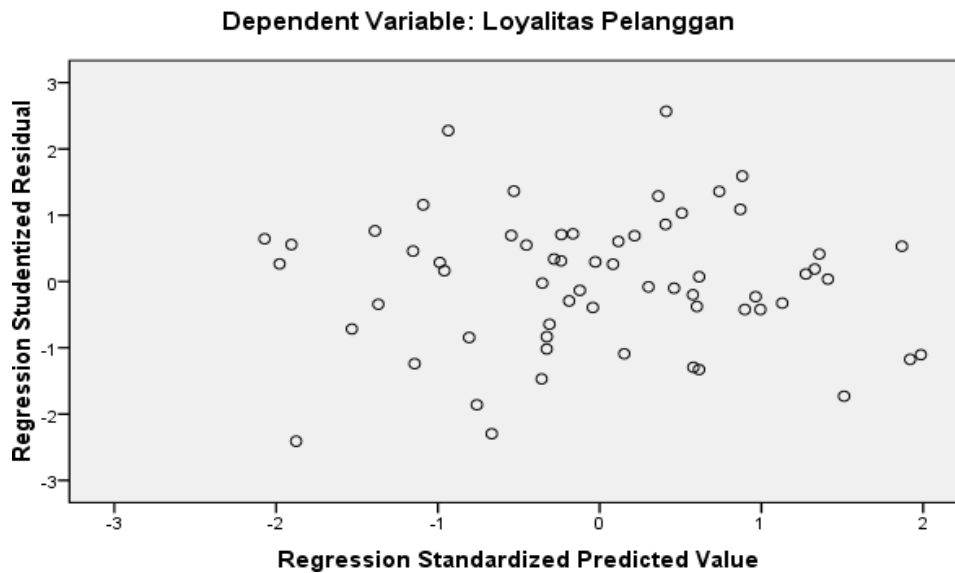
Lampiran. 5 **Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Customer Bonding	.972	1.029
Customer Relationship	.972	1.029

Sumber : Data yang diolah 2023

Scatterplot



Sumber : Data yang diolah 2023

Lampiran. 6 Lampiran 7 Hasil Hipotesis

a) Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.682	.671	1.660

a. Predictors: (Constant), Customer Relationship, Customer Bonding

b) Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.208	1.810		.667	.507
	Customer Bonding	.458	.108	.508	4.243	.000
	Customer Relationship	.315	.104	.363	3.034	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan