

**Lampiran 1****KUISIONER ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN OTAK-OTAK BANDENG BU MUZANAH DI GRESIK**

Assalamualaikum,

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik yang sedang mengadakan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Otak-Otak Bandeng Bu Muzanah Di Gresik

Nama :Aulia Putri Shofani  
Nim : 09.311.004  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Saya bermaksud mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner ini yang terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara agar berkenan menjawab kuesioner ini dengan lengkap, jujur, dan tanpa pengaruh dari pihak manapun. Kuisisioner ini semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah, dimana kerahasiaan jawaban yang anda berikan dijamin sepenuhnya. Atas kerjasama dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Peneliti

**Kuesioner**  
**Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Otak-Otak Bandeng Bu Muzanah Di Gresik**

**I. Identitas Responden**

Petunjuk : Berilah jawaban pada pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda (√) yang sesuai dengan anda.

1. Nama :

2. Alamat:

3. Usia :

a. 20 - 27 Tahun

d. 42 – 48 Tahun

b. 28 – 34 Tahun

e. 49 – 55 Tahun

c. 35 – 41 Tahun

f. 56 keatas

4. Jenis Kelamin

a. Pria

b. Wanita

5. Pekerjaan :

a. PNS

c. Wiraswasta

e. Lainnya....

b. Karyawan Perusahaan

d. Pelajar/mahasiswa

6. Berapa kali dalam sebulan anda membeli otak-otak bandeng Bu Muzanah?

a. 3 kali

b. Lebih dari 3 kali

## II. Petunjuk Pengisian Daftar Pertanyaan

Saudara dapat memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban SS,S, RG, TS, dan STS pada kolom yang telah disediakan. Bila Saudara ingin memperbaiki jawaban yang telah Saudara buat, maka berilah tanda sama dengan ( = ), kemudian pilih dan berilah tanda silang pada jawaban terbaru dan benar, dimana :

- a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk jawaban Setuju(S)
- c. Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RG)
- d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Adapun hasil dari anda akan saya gunakan untuk kepentingan penelitian.

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia yang paling sesuai menurut anda.

No	Kualitas Produk (X1)	Keterangan				
	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Menurutanda merek otak-otak bandeng Bu Muzanah merupakan salah satu merek terkenal di kotaini.					
2.	Menurutanda kemasan otak-otak bandeng Bu Muzanah tidak mudah rusak					
3.	Menurut anda otak-otak bandeng Bu Muzanah memiliki keistimewaan rasa					

No	Citra Merek (X2)	Keterangan				
	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Menurut anda produk otak-otak bandeng Bu Muzanah memiliki citra rasa sejak lama					
2.	Menurut anda kemasan otak-otak bandeng Bu Muzanah mencerminkan kualitas					
3.	Menurut anda harga otak-otak bandeng Bu Muzanah menunjukkan kualitas produk.					

No	Kepuasan Pelanggan (Y)	Keterangan				
	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya puas terhadap kualitas otak-otak bandeng Bu Muzanah					
2.	Saya puas terhadap harga otak-otak bandeng Bu Muzanah yang ditawarkan					
3.	Saya puas dengan layanan yang disediakan oleh Otak-otak bandeng Bu Muzanah.					

No	Loyalitas Pelanggan (Z)	Keterangan				
	Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya melakukan pembelian ulang produk otak-otak bandeng Bu Muzanah di waktu mendatang.					
2.	Saya juga akan membeli produk produk lain yang ditawarkan oleh Bu Muzanah Store					
3.	Saya merekomendasikan kepada teman-teman saya yang membeli otak-otak bandeng Bu Muzanah					
4.	Saya tetap membeli produk otak-otak bandeng Bu Muzanah ini walaupun ditempat lain jugamenjual.					

**Lampiran 2**  
**Tabel Distribusi t**

Df	Alfa = 2,5%	Alfa = 5%	Alfa = 10%
1	12,7062	6,3138	2,0777
2	4,3027	2,9200	1,8856
3	3,1824	2,3534	1,6377
4	2,7764	2,1318	1,5332
5	2,5706	2,0150	1,4759
6	2,4469	1,9432	1,4398
7	2,3646	1,8946	1,4149
8	2,3060	1,8595	1,3968
9	2,2622	1,8331	1,3830
10	2,2281	1,8125	1,3722
11	2,2010	1,7959	1,3634
12	2,1788	1,7823	1,3562
13	2,1604	1,7709	1,3502
14	2,1448	1,7613	1,3450
15	2,1314	1,7531	1,3406
16	2,1199	1,7459	1,3368
17	2,1098	1,7396	1,3334
18	2,1009	1,7341	1,3304
19	2,0930	1,7291	1,3277
20	2,0860	1,7247	1,3253
21	2,0796	1,7207	1,3232
22	2,0739	1,7171	1,3212
23	2,0687	1,7139	1,3195
24	2,0639	1,7109	1,3178
25	2,0595	1,7081	1,3163
26	2,0555	1,7056	1,3150
27	2,0518	1,7033	1,3137
28	2,0484	1,7011	1,3125
29	2,0457	1,6991	1,3114
30	2,0423	1,6973	1,3104
31	2,0395	1,6955	1,3095
32	2,0369	1,6939	1,3086
33	2,0345	1,6924	1,3077
34	2,0322	1,6909	1,3070
35	2,0301	1,6896	1,3062
36	2,0281	1,6883	1,3055
37	2,0262	1,6871	1,3049
38	2,0244	1,6860	1,3042
39	2,0227	1,6849	1,3036
40	2,0211	1,6839	1,3031
41	2,0195	1,6829	1,3025
42	2,0181	1,6820	1,3020
43	2,0167	1,6811	1,3016
44	2,0154	1,6802	1,3011
45	2,0141	1,6794	1,3006

Df	Alfa = 2,5%	Alfa = 5%	Alfa = 10%
46	2,0129	1,6787	1,3002
47	2,0117	1,6779	1,2998
48	2,0106	1,6772	1,2994
49	2,0096	1,6766	1,2991
50	2,0086	1,6759	1,2987
51	2,0076	1,6753	1,2984
52	2,0066	1,6747	1,2980
53	2,0057	1,6741	1,2977
54	2,0049	1,6736	1,2974
55	2,0040	1,6730	1,2971
56	2,0032	1,6725	1,2969
57	2,0025	1,6720	1,2966
58	2,0017	1,6716	1,2963
59	2,0010	1,6711	1,2961
60	2,0003	1,6706	1,2958
61	1,9996	1,6702	1,2956
62	1,9990	1,6698	1,2954
63	1,9983	1,6694	1,2951
64	1,9977	1,6690	1,2949
65	1,9971	1,6686	1,2947
66	1,9966	1,6683	1,2945
67	1,9960	1,6679	1,2943
68	1,9955	1,6676	1,2941
69	1,9949	1,6672	1,2939
70	1,9944	1,6669	1,2938
71	1,9939	1,6666	1,2936
72	1,9935	1,6663	1,2934
73	1,9930	1,6660	1,2933
74	1,9925	1,6657	1,2931
75	1,9921	1,6654	1,2929
76	1,9917	1,6652	1,2928
77	1,9913	1,6649	1,2926
78	1,9908	1,6646	1,2925
79	1,9905	1,6644	1,2924
80	1,9901	1,6641	1,2922
81	1,9897	1,6639	1,2921
82	1,9893	1,6636	1,2920
83	1,9890	1,6634	1,2918
84	1,9886	1,6632	1,2917
85	1,9883	1,6630	1,2916
86	1,9879	1,6628	1,2915
87	1,9876	1,6626	1,2914
88	1,9873	1,6624	1,2912
89	1,9870	1,6622	1,2911
90	1,9867	1,6620	1,2910
91	1,9864	1,6618	1,2909
92	1,9861	1,6616	1,2908

Df	Alfa = 2,5%	Alfa = 5%	Alfa = 10%
93	1,9858	1,6614	1,2907
94	1,9855	1,6612	1,2906
95	1,9853	1,6611	1,2905
96	1,9850	1,6609	1,2904
97	<b>1,9847</b>	1,6607	1,2903
98	1,9845	1,6606	1,2902
99	1,9842	1,6604	1,2902
100	1,9840	1,6602	1,2901
110	1,9818	1,6588	1,2893
120	1,9799	1,6577	1,2887
130	1,9784	1,6567	1,2881
140	1,9771	1,6558	1,2876
150	1,9759	1,6551	1,2872
160	1,9749	1,6544	1,2869
170	1,9740	1,6539	1,2866
180	1,9732	1,6534	1,2863
190	1,9725	1,6529	1,2860
200	1,9719	1,6525	1,2893

**Lampiran 3**  
**Tabel r Product Moment**

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	50	0,279	0,361
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	<b>100</b>	<b>0,195</b>	0,256
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
			49	0,281	0,364			



**Lampiran 9**  
**Tabulasi**

NO	Kualitas Produk (X1)				Citra Merek (X2)				Kepuasan Pelanggan (Y)				Loyalitas Pelanggan (Z)				
	X1.1	X1.2	X1.3	TX	X2.1	X2.2	X2.3	TX	Y1	Y2	Y3	TY	Z1	Z2	Z3	Z4	TZ
1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
2	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	5	20
3	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	5	18
4	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	4	5	18
5	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	5	18
6	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	4	18
7	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	5	18
8	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	5	4	18
9	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
10	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16
11	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	4	19
12	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	4	18
13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	5	4	18
15	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	5	18
16	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	4	4	18
17	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	4	5	18
18	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	4	17
19	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	5	4	17
20	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	5	18
21	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	4	13	4	3	4	3	14
22	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	4	16
23	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	5	5	18
24	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	5	4	18
25	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	15
26	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
27	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	3	15
28	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	15
29	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16
30	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	4	16
31	5	3	4	12	4	3	5	12	5	4	5	14	4	5	4	4	17
32	4	3	5	12	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	3	5	17
33	5	3	4	12	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	5	19
34	5	3	4	12	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	5	5	18
35	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	5	19
36	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	4	5	18
37	5	3	4	12	5	4	5	14	5	4	3	12	5	4	5	5	19
38	5	3	4	12	4	4	5	13	5	5	4	14	4	3	4	5	16
39	5	3	4	12	4	3	4	11	5	5	4	14	3	4	4	5	16
40	5	4	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	3	5	18
41	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	3	12	4	4	5	5	18
42	4	5	5	14	4	4	3	11	5	4	5	14	4	4	5	4	17

43	5	4	5	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	4	4	5	18
44	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	5	5	18
45	5	3	4	12	5	4	4	13	4	3	3	10	4	3	4	5	16
46	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	3	2	3	2	10
47	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	3	12	4	3	3	5	15
48	4	3	5	12	5	4	4	13	5	4	3	12	4	5	3	4	16
49	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	5	5	18
50	5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
51	5	4	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	4	4	18
52	4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	5	19
53	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	5	5	19
54	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	4	18
55	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	5	18
56	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14	4	5	5	4	18
57	5	4	5	14	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	4	18
58	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	5	19
59	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	4	18
60	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	5	4	18
61	5	4	5	14	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	5	5	18
62	4	5	4	13	4	3	5	12	4	3	3	10	4	3	3	5	15
63	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	5	5	18
64	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	3	12	5	4	4	5	18
65	5	4	5	14	4	4	5	13	5	5	3	13	4	5	4	4	17
66	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	4	5	19
67	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	3	12	5	4	4	5	18
68	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	3	12	4	3	4	5	16
69	5	5	4	14	4	5	4	13	4	3	4	11	4	5	4	5	18
70	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	3	12	4	5	4	5	18
71	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	5	4	18
72	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	5	5	18
73	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	3	12	5	5	4	4	18
74	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	5	4	18
75	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	5	19
76	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	3	11	5	4	5	5	19
77	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	3	12	4	5	4	4	17
78	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	5	5	18
79	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	5	4	18
80	4	5	4	13	5	4	5	14	3	4	5	12	4	5	4	4	17
81	5	3	4	12	5	4	3	12	4	5	3	12	4	3	4	5	16
82	5	4	4	13	4	5	4	13	4	3	3	10	4	3	4	5	16
83	4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	4	18
84	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	19
85	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	4	14	5	4	4	5	18
86	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	5	4	17
87	5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	5	18
88	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	5	4	18
89	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	4	5	18
90	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	5	4	17

<b>91</b>	5	5	4	<b>14</b>	4	5	5	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	5	4	5	<b>19</b>
<b>92</b>	4	5	5	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	3	<b>12</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
<b>93</b>	5	4	3	<b>12</b>	5	4	3	<b>12</b>	5	4	3	<b>12</b>	5	4	3	3	<b>15</b>
<b>94</b>	5	5	4	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>	4	5	4	<b>13</b>	5	4	5	5	<b>19</b>
<b>95</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	5	5	<b>14</b>	5	4	3	<b>12</b>	3	4	3	5	<b>15</b>
<b>96</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>	5	4	5	5	<b>19</b>
<b>97</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	3	<b>12</b>	4	5	3	4	<b>16</b>
<b>98</b>	5	5	4	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	3	3	<b>10</b>	5	3	4	5	<b>17</b>
<b>99</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>
<b>100</b>	4	4	5	<b>13</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	3	<b>12</b>	4	3	3	5	<b>15</b>