

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.(2016:2).*Mengukur Kualitas Layanan*.Yogyakarta: BPFE.
- Dennisa, E.A., Santoso, S.B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 5, 1-13.<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/14686>
- Ghozali, Imam. (2018:105). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 25*. Semarang: Abadi Tejkusumo.
- Griffin. (2015). *Customer Loyalty*. Yogyakarta:Erlangga
- Irijayanti, E., Tampi, Johny R.E., Mukuan, Danny D.S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House Of Beauty Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6, 1-9.<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/19840>
- J.S.P, Nurul Annisa. (2018). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7, 1-20.<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1986>
- Kotlerand Keller. (2009:153). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Erlangga.
- Nur Bulgis, Tata Afifah. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8, 1-18.<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2644>
- Nur, Latief Z. Prihartini, Endah, S. Riza Alviani. (2022). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Klinik Kecantikan dr. Amalia di Sumedang). *Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 3, 1-14.<https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/1852>
- Rizal, Achmad. (2020:70). *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Sangadji, Etta Mamang , Sopiah;. (2013:327). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Suastini, Ida AyuK.S., Mandala, Kastawan. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E.Jurnal Manajemen*, 8, 1-29. <https://www.neliti.com/publications/392662/pengaruh-persepsi-hargapromosi-penjualan-dan-citra-merek-terhadap-kepuasan-untu>

- Sugiyono.(2021:25).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Tangkilisan , Hessel Nogi S. (2007:219). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tehuayo, Erlinda. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Kecantikan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Natasha Skincare Klinik Ambon). *Jurnal Manajemen*, 8, 1-12.<https://ojs.unpatti.ac.id/index/php/sosoq/article/download/1150/578>
- Tjiptono , Fandy. (2014:308). *Pemasaran Jasa*.Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2003:27). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Triadinda, D., Puspaningrum, A., & Sabil , A.H. (2018). Peranan Relational Benefits Dan Perceived Value Dalam Meningkatkan Trust Dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5, 65-78.<http://repository.ub.ac.id/eprint/159925/>
- Utami, Yuni., Subroto, Setyowati., Prihadi, Deddy., Firmansyah, Fahmi. (2020:2). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Operasional*. Yogyakarta: Tanah Air Beta.
- Warganegara, Tri Lestira Putri., Alviyani, Devi. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 1, 26-33.<https://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JMB/article/view/455>
- Winata, A. & Prabowo, B. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3, 1-11.<https://journal.laaroiba.ac.id/index.php/elmal/article/view/110>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/Sdri

Pelanggan Klinik Citra Estetika Brebes

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal, maka Saya:

Nama : Indri Dwi Yuniarti

NPM : 4118500176

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Program Studi Manajemen)

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Citra Merek, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi *RelationalBenefits* dan *PerceivedValue* Terhadap Loyalitas Pelanggan Perawatan Pada Klinik Citra Estetika Brebes”.

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga kerahasiannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Indri Dwi Yuniarti

## KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Persepsi Citra Merek, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Relational Benefits dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Perawatan Pada Klinik Citra Estetika Brebes

---

### Petunjuk Penelitian Kuesioner

1. Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Sdr/Sdri anggap paling sesuai. Pendapat Anda dinyatakan dalam skala berikut:
  - a. Sangat Setuju (SS) = 5
  - b. Setuju (S) = 4
  - c. Netral (N) = 3
  - d. Tidak Setuju (TS) = 2
  - e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Dimohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak mempengaruhi pekerjaan Anda.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu/Sdr/Sdri memberikan kepada peneliti.
5. Terimakasih atas partisipasi Anda.

### Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki

Usia :  5-25 Tahun  26-34 Tahun  >35 Tahun

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Guru/Dosen  lainnya

Pedagang  Petani

Pendapatan :  0-1.500.000  3.000.000-4.500.000

1.  0.000-3.000.000 > 4.500.000

### FORMULIR KUESIONER

#### A. Kuesioner Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu melakukan pembelian kembali produk merek Citra Estetika					
2	Saya sudah terbiasa menggunakan produk merek Citra Estetika					
3	Saya sangat menyukai merek Citra Estetika karena kualitas yang bagus					
4	Saya tetap menggunakan produk merek Citra Estetika dan enggan untuk beralih merek					
5	Saya sangat yakin terhadap merek Citra					

	Estetika merupakan pilihan yang terbaik					
6	Saya bersedia merekomendasikan merek Citra Estetika kepada oranglain					

### B. Kuesioner Citra Merek

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya sangat mengingat simbol atau logo Citra Estetika karena warna dan desainnya menarik					
2	Saya merasakan manfaat yang baik setelah menggunakan produk merek Citra Estetika					
3	Saya mengetahui reputasi Klinik Citra Estetika sangat baik					

### C. Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Klinik Citra Estetika memiliki peralatan teknologi yang canggih dan aman untuk perawatan					

2	Karyawan Klinik Citra Estetika memberikan pelayanan yang cepat dan tepat					
3	Karyawan Klinik Citra Estetika tanggap dan bertanggung jawab untuk membantu pelanggan terkait mutu layanan yang diberikan					
4	Karyawan Klinik Citra Estetika memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja					
5	Karyawan Klinik Citra Estetika memiliki sikap yang sopan dan ramah					
6	Karyawan Klinik Citra Estetika memiliki sifat jujur ketika ada barang pelanggan yang tertinggal					
7	Klinik Citra Estetika menggunakan produk yang aman bagi konsumen					
8	Klinik Citra Estetika memiliki member untuk memudahkan pelanggan					
9	Karyawan Klinik Citra Estetika meluangkan					



	waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan					
10	Karyawan Klinik Citra Estetika peduli terhadap kebutuhan pelanggan					

**D. Kuesioner *Relational Benefits***

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Klinik Citra Estetika memiliki fasilitas yang lengkap sehingga pelanggan merasa nyaman					
2.	Karyawan Klinik Citra Estetika dapat menjalin hubungan yang baik dalam berinteraksi dengan pelanggan					
3	Karyawan Klinik Citra Estetika dapat memperlakukan pelanggan dengan pelayanan yang istimewa					

### E. Kuesioner *Perceived Value*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Klinik Citra Estetika memiliki produk yang nilainya berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan					
2	Produk-produk Klinik Citra Estetika memberikan manfaat yang signifikan					
3	Produk yang dimiliki Klinik Citra Estetika sangat bermanfaat sehingga sesuai dengan pengorbanan yang dilakukan pelanggan					
4	Karyawan Klinik Citra Estetika memiliki potensi kinerja yang bagus dan cekatan					

## Lampiran 2

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	4	4	4	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	4	3	4	4	3	21
6	4	4	4	4	5	4	25
7	3	4	3	4	4	4	22
8	4	3	4	3	3	4	21
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	5	4	25
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	4	3	4	3	20
13	3	4	3	4	4	3	21
14	4	4	4	4	5	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	3	4	4	4	23
17	5	4	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	4	3	4	4	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	5	3	24
22	4	4	4	4	5	4	25
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	5	4	3	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	3	4	4	4	23
27	4	4	4	4	5	5	26
28	4	3	4	4	4	3	22
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	4	4	4	4	25
31	3	4	4	4	3	4	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	5	5	4	26
34	4	5	4	5	4	5	27
35	4	5	4	4	4	4	25
36	4	4	4	4	4	5	25
37	4	4	4	5	4	4	25
38	4	4	4	5	4	4	25
39	4	4	5	4	4	4	25
40	5	4	5	4	5	4	27
41	5	4	5	4	5	4	27
42	4	4	4	5	4	4	25
43	4	4	5	4	4	4	25

44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	4	5	5	5	4	28
47	5	5	4	4	5	5	28
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	5	4	4	25
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	5	4	4	4	25
52	5	4	5	5	5	4	28
53	5	5	4	4	5	5	28
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	5	4	4	25
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	5	4	5	4	27
58	5	4	4	5	5	4	27
59	5	5	4	4	5	5	28
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	5	5	4	26
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	3	4	4	5	24
64	4	4	5	4	4	4	25
65	4	4	5	4	4	4	25
66	5	4	5	5	4	4	27
67	5	5	4	4	5	4	27
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	5	4	5	4	26
70	5	4	4	4	4	4	25
71	4	3	4	4	4	4	23
72	4	5	4	4	4	5	26
73	4	4	5	4	4	4	25
74	4	4	5	5	4	4	26
75	5	5	4	4	5	5	28
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	4	5	4	5	4	27
80	5	4	4	5	5	4	27
81	3	4	4	4	5	5	25
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	3	4	4	4	3	4	22
86	4	4	5	4	4	4	25
87	3	4	4	5	5	4	25
88	5	4	4	4	4	4	25
89	3	4	4	5	4	4	24

90	4	4	5	4	4	5	26
91	4	4	4	3	4	4	23
92	4	4	5	5	4	5	27
93	4	4	4	3	4	4	26
94	4	4	5	5	4	4	23
95	4	4	5	5	4	4	26
96	4	3	4	4	4	5	24
97	4	4	5	4	4	3	24
98	4	4	4	4	4	5	25
99	4	4	4	3	4	4	23
100	5	4	4	5	5	4	27
<b>Jumlah</b>	408	405	412	417	423	406	2.471

### Lampiran 3

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir3	Butir4	Butir5	Butir6	Skor Total
Butir 1	Pearson Correla tion	1	.317**	.416**	.182	.499**	.285**	.758**
	Sig. (2- tailed)		.001	.000	.070	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Butir 2	Pearso n Correl ation	.317**	1	.019	.174	.313**	.412**	.561**
	Sig. (2- tailed)	.001		.847	.083	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Butir3	Pearso n Correl ation	.416**	.019	1	.197*	.201*	.165	.582**

		Sig. (2- tailed)	.000	.847		.049	.045	.101	.000
		N	100	100	100	100	100	100	100
Butir 4		Pearso n Correl ation	.182	.174	.197*	1	.266**	.087	.512**
		Sig. (2- tailed)	.070	.083	.049		.007	.392	.000
		N	100	100	100	100	100	100	100
Butir 5		Pearso n Correl ation	.499**	.313**	.201*	.266**	1	.195	.675**
		Sig. (2- tailed)	.000	.002	.045	.007		.052	.000
		N	100	100	100	100	100	100	100
Butir 6		Pearso n Correl ation	.285**	.412**	.165	.087	.195	1	.573**
		Sig. (2- tailed)	.004	.000	.101	.392	.052		.000
		N	100	100	100	100	100	100	100
Skor Total		Pearso n Correl ation	.758**	.561**	.582**	.512**	.675**	.573**	1
		Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	6

## Lampiran 4

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Citra Merek

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner			Jumlah
	1	2	3	
1	3	4	3	10
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	4	3	11
5	3	4	3	10
6	4	4	4	12
7	3	4	3	10
8	4	3	4	11
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	3	3	4	10
13	3	4	3	10
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	3	11
17	5	4	4	13
18	4	4	4	12
19	3	4	3	10
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12

24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	4	5	14
28	5	5	4	14
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
31	4	3	4	11
32	4	4	4	12
33	4	4	4	12
34	5	4	5	14
35	4	4	4	12
36	3	4	4	11
37	4	4	4	12
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12
40	4	5	4	13
41	4	5	4	13
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	5	5	14
46	4	5	4	13
47	5	5	5	15
42	4	4	4	12
43	4	4	4	12
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	5	4	5	14
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	5	4	13
58	4	5	4	13
59	5	5	5	15
60	4	4	4	12
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	5	5	14



68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	3	4	4	11
71	4	4	4	12
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	4	3	4	11
75	5	5	5	15
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	3	4	4	11
79	4	4	4	12
80	4	5	4	13
81	5	5	5	15
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	3	4	11
86	4	4	4	12
87	4	5	4	13
88	4	5	4	13
89	4	4	4	12
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	5	5	4	14
93	4	4	4	12
94	5	4	5	14
95	4	4	4	12
96	4	4	4	12
97	4	4	4	12
98	4	5	4	13
99	3	4	3	10
100	4	4	4	12
<b>Jumlah</b>	403	412	404	1.219

## Lampiran 5

### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Citra Merek

#### Correlations

		Butir1	Butir2	Butir3	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.320**	.719**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100
Butir 2	Pearson Correlation	.320**	1	.288**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.000
	N	100	100	100	100
Butir3	Pearson Correlation	.719**	.288**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000
	N	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.858**	.684**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	3

## Lampiran 6

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	39
6	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
8	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	41
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
12	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35
13	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	40
14	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
19	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
21	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
22	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
26	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
27	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	44
28	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
31	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42

39	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
41	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
46	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
47	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
54	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	42
55	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
60	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
61	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
64	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	40
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
68	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	43
69	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
72	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
75	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
76	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	41
77	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
81	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
82	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
83	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
88	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
89	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	43
90	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
91	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
92	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
95	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	41
96	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	42
<b>Jumlah</b>	390	414	419	428	412	405	407	410	423	428	4.136

### Lampiran 7

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.270**	.075	-.008	.463**	.286**	.454**	.258**	.013	-.009	.530**
	Sig. (2-tailed)		.007	.456	.933	.000	.004	.000	.009	.899	.930	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 2	Pearson Correlation	.270**	1	.017	.057	.364**	.735**	.243*	.812**	.042	-.107	.577**
	Sig. (2-tailed)	.007		.868	.571	.000	.000	.015	.000	.680	.290	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 3	Pearson Correlation	.075	.017	1	.071	.164	.106	.180	.108	.708**	.118	.483**
	Sig. (2-tailed)	.456	.868		.484	.103	.294	.073	.287	.000	.240	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 4	Pearson Correlation	-.008	.057	.071	1	.061	-.022	.125	.011	.117	.812**	.407**
	Sig. (2-tailed)	.933	.571	.484		.546	.827	.214	.914	.248	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 5	Pearson Correlation	.463**	.364**	.164	.061	1	.383**	.788**	.398**	.235*	.064	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.103	.546		.000	.000	.000	.019	.527	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 6	Pearson Correlation	.286**	.735**	.106	-.022	.383**	1	.235*	.706**	.047	-.023	.584**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.294	.827	.000		.019	.000	.639	.819	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 7	Pearson Correlation	.454**	.243*	.180	.125	.788**	.235*	1	.266**	.225*	.131	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.073	.214	.000	.019		.008	.025	.192	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 8	Pearson Correlation	.258**	.812**	.108	.011	.398**	.706**	.266**	1	-.017	-.046	.591**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.287	.914	.000	.000	.008		.870	.649	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Butir 9	Pearson Correlation	.013	.042	.708**	.117	.235*	.047	.225*	-.017	1	.027	.460**
	Sig. (2-tailed)	.899	.680	.000	.248	.019	.639	.025	.870		.792	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Butir 10	Pearson Correlation	-.009	-.107	.118	.812**	.064	-.023	.131	-.046	.027	1	.366**
	Sig. (2- tailed)	.930	.290	.240	.000	.527	.819	.192	.649	.792		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.530**	.577**	.483**	.407**	.746**	.584**	.704**	.591**	.460**	.366**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	10

## Lampiran 8

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi *Relational Benefits*

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner			Jumlah
	1	2	3	
1	3	4	3	10
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	3	4	11
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	4	3	4	11
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	3	4	4	11
12	4	3	4	11
13	4	3	4	11
14	4	4	3	11
15	4	4	4	12
16	4	3	4	11
17	4	4	5	13
18	4	4	3	11
19	4	3	4	11
20	4	4	4	12
21	5	4	5	14
22	4	4	5	13
23	4	3	4	11
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	4	4	4	12
29	3	4	4	11
30	4	4	4	12
31	4	4	5	13
32	4	4	5	13
33	3	4	4	11
34	3	3	4	10
35	3	4	4	11
36	4	4	5	13
37	4	4	4	12
38	3	4	4	11
39	4	4	4	12



40	4	4	5	13
41	3	4	4	11
42	4	4	4	12
43	4	4	5	13
44	4	4	5	13
45	3	4	4	11
46	4	4	3	11
47	4	4	4	12
48	4	4	5	13
49	5	4	5	14
50	3	4	4	11
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	3	4	4	11
54	3	4	4	11
55	4	4	5	13
56	3	4	4	11
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12
59	4	4	5	13
60	4	4	4	12
61	3	3	4	10
62	3	4	4	11
63	4	4	5	13
64	4	4	4	12
65	3	4	4	11
66	5	4	5	14
67	4	4	4	12
68	5	5	5	15
69	5	5	4	14
70	4	5	5	14
71	4	5	5	14
72	4	4	4	12
73	4	4	4	12
74	4	4	4	12
75	4	4	5	13
76	4	4	4	12
77	5	5	4	14
78	4	5	5	14
79	5	5	4	14
80	5	5	5	15
81	3	4	4	11
82	4	4	4	12
83	4	4	5	13
84	4	4	5	13
85	4	4	4	12

86	4	4	4	12
87	4	4	4	12
88	4	4	5	13
89	5	4	5	14
90	5	5	4	14
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	3	4	4	11
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	4	5	4	13
97	4	4	4	12
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	4	4	4	12
<b>Jumlah</b>	<b>392</b>	<b>400</b>	<b>420</b>	<b>10</b>

### Lampiran 9

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi *Relational Benefits*

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.393**	.370**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Butir 2	Pearson Correlation	.393**	1	.322**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
Butir 3	Pearson Correlation	.370**	.322**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.789**	.730**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	3

**Lampiran 10**

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner				Jumlah
	1	2	3	4	
1	4	3	3	4	14
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	3	3	3	4	13
5	3	3	4	3	13
6	4	4	4	4	16
7	4	3	4	3	14
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	3	4	15
11	4	4	4	4	16
12	3	3	4	3	13
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	3	3	3	3	12
20	3	4	4	4	15
21	3	4	4	4	15
22	4	4	4	4	16

23	3	3	3	3	12
24	3	4	4	4	15
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	3	5	4	5	17
46	3	5	4	5	17
47	3	5	4	5	17
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	3	5	4	5	17
55	4	5	4	5	18
56	4	4	5	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	3	5	4	5	17
60	4	5	4	5	18
61	3	5	4	5	17
62	4	4	3	4	15
63	4	4	4	4	16
64	4	4	5	4	17
65	4	4	4	4	16
66	3	4	4	4	15
67	3	4	4	4	15
68	4	5	5	5	19

69	4	5	4	5	18
70	3	4	4	4	15
71	4	4	4	4	16
72	4	5	5	5	19
73	3	4	4	4	15
74	4	4	4	4	16
75	4	4	5	4	17
76	4	4	5	4	17
77	4	5	4	5	18
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	4	3	4	15
81	4	5	4	5	18
82	4	5	3	5	17
83	4	3	4	3	14
84	5	4	4	4	17
85	4	4	5	4	17
86	4	4	4	4	16
87	4	3	4	3	14
88	4	4	4	4	16
89	4	3	5	3	15
90	4	5	4	5	18
91	3	3	4	3	13
92	4	4	4	4	16
93	4	4	3	4	15
94	3	4	4	4	15
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	4	4	3	4	15
98	3	4	4	4	15
99	4	4	3	4	15
100	4	5	4	5	18
<b>Jumlah</b>	379	405	397	407	1.588

## Lampiran 11

### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

#### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.248*	.338**	.236*	.587**
	Sig. (2-tailed)		.013	.001	.018	.000
	N	100	100	100	100	100
Butir 2	Pearson Correlation	.248*	1	.355**	.970**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Butir 3	Pearson Correlation	.338**	.355**	1	.298**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.003	.000
	N	100	100	100	100	100
Butir 4	Pearson Correlation	.236*	.970**	.298**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.003		.000
	N	100	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.587**	.883**	.648**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	4

## Lampiran 12

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	4	4	4	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	3	22
5	3	4	3	4	4	3	21
6	4	4	4	4	5	4	25
7	3	4	3	4	4	4	22
8	4	3	4	3	3	4	21
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	5	4	25
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	4	3	4	3	20
13	3	4	3	4	4	3	21
14	4	4	4	4	5	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	3	4	4	4	23
17	5	4	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	4	3	4	4	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	5	3	24
22	4	4	4	4	5	4	25
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	5	4	3	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	3	4	4	4	23
27	4	4	4	4	5	5	26
28	4	3	4	4	4	3	22
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	4	4	4	4	25
<b>Jumlah</b>	115	118	112	119	125	113	702

**Lampiran 13**

**Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas  
Pelanggan**

		<b>Correlations</b>						Skor Total
		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.137	.610**	.195	.135	.420*	.726**
	Sig. (2-tailed)		.472	.000	.302	.476	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	.137	1	-.112	.571**	.273	.287	.538**
	Sig. (2-tailed)	.472		.556	.001	.144	.124	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	.610**	-.112	1	-.064	.222	.325	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.556		.737	.239	.080	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Butir 4	Pearson Correlation	.195	.571**	-.064	1	.273	-.050	.447*
	Sig. (2-tailed)	.302	.001	.737		.145	.793	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30
Butir 5	Pearson Correlation	.135	.273	.222	.273	1	.173	.581**
	Sig. (2-tailed)	.476	.144	.239	.145		.360	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Butir 6	Pearson Correlation	.420*	.287	.325	-.050	.173	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.021	.124	.080	.793	.360		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.726**	.538**	.605**	.447*	.581**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.013	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	6

### Lampiran 14

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Citra Merek

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner			Jumlah
	1	2	3	
1	3	4	3	10
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	4	3	11
5	3	4	3	10
6	4	4	4	12
7	3	4	3	10
8	4	3	4	11
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	3	3	4	10
13	3	4	3	10
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	4	3	11
17	5	4	4	13
18	4	4	4	12
19	3	4	3	10
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12

23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	4	5	14
28	5	5	4	14
29	4	4	4	12
30	4	4	4	12
<b>Jumlah</b>	<b>117</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>350</b>

### Lampiran 15

Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Citra Merek

#### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.374*	.702**	.949**
	Sig. (2-tailed)		.042	.000	.000
	N	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	.374*	1	-.045	.474**
	Sig. (2-tailed)	.042		.815	.008
	N	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	.702**	-.045	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.815		.000
	N	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.949**	.474**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	3

## Lampiran 16

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	39
6	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
8	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	41
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
12	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35
13	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	40
14	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
19	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	37
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
21	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
22	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
25	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
26	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
27	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	44
28	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	44
29	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
<b>Jumlah</b>	113	113	123	129	117	119	114	120	126	128	1212

### Lampiran 17

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.284	-.044	.165	.190	.192	.265	.176	-.099	.154	.390*
	Sig. (2-tailed)		.129	.818	.384	.314	.309	.157	.352	.602	.415	.033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	.284	1	.092	.282	.170	.695**	-.059	.631**	.207	-.128	.539**
	Sig. (2-tailed)	.129		.630	.132	.368	.000	.756	.000	.271	.502	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	-.044	.092	1	.247	.034	.217	.078	.415*	.702**	.308	.569**
	Sig. (2-tailed)	.818	.630		.188	.856	.250	.682	.023	.000	.098	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 4	Pearson Correlation	.165	.282	.247	1	.106	.060	.240	.142	.426*	.516**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.384	.132	.188		.578	.751	.202	.455	.019	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 5	Pearson Correlation	.190	.170	.034	.106	1	.374*	.702**	.277	.208	.112	.578**

	Sig. (2-tailed)	.314	.368	.856	.578		.042	.000	.139	.270	.556	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 6	Pearson Correlation	.192	.695**	.217	.060	.374*	1	-.045	.711**	.267	.064	.589**
	Sig. (2-tailed)	.309	.000	.250	.751	.042		.815	.000	.153	.737	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 7	Pearson Correlation	.265	-.059	.078	.240	.702**	-.045	1	.000	.324	.253	.524**
	Sig. (2-tailed)	.157	.756	.682	.202	.000	.815		1.000	.081	.177	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 8	Pearson Correlation	.176	.631**	.415*	.142	.277	.711**	.000	1	.157	.000	.604**
	Sig. (2-tailed)	.352	.000	.023	.455	.139	.000	1.000		.409	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 9	Pearson Correlation	-.099	.207	.702**	.426*	.208	.267	.324	.157	1	.380*	.665**
	Sig. (2-tailed)	.602	.271	.000	.019	.270	.153	.081	.409		.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Butir 10	Pearson Correlation	.154	-.128	.308	.516**	.112	.064	.253	.000	.380*	1	.489**
	Sig. (2-tailed)	.415	.502	.098	.004	.556	.737	.177	1.000	.038		.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.390*	.539**	.569**	.597**	.578**	.589**	.524**	.604**	.665**	.489**	1

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

**Lampiran 18**

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi *Relational Benefits*

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner			Jumlah
	1	2	3	
1	3	4	3	10
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	3	4	11
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	4	3	4	11
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	3	4	4	11
12	4	3	4	11
13	4	3	4	11
14	4	4	3	11
15	4	4	4	12
16	4	3	4	11
17	4	4	5	13
18	4	4	3	11
19	4	3	4	11
20	4	4	4	12
21	5	4	5	14
22	4	4	5	13

23	4	3	4	11
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	4	4	4	12
29	3	4	4	11
30	4	4	4	12
<b>Jumlah</b>	<b>118</b>	<b>113</b>	<b>120</b>	<b>351</b>

### Lampiran 19

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi *Relational Benefits*

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.233	.584**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.215	.001	.000
	N	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	.233	1	.261	.667**
	Sig. (2-tailed)	.215		.164	.000
	N	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	.584**	.261	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.001	.164		.000
	N	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.781**	.667**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	3

## Lampiran 20

Tabulasi Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

Responden	Nomor Pernyataan Pada Kuesioner				Jumlah
	1	2	3	4	
1	4	3	3	4	14
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	3	3	3	4	13
5	3	3	4	3	13
6	4	4	4	4	16
7	4	3	4	3	14
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	4	3	4	15
11	4	4	4	4	16
12	3	3	4	3	13
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	3	3	3	3	12
20	3	4	4	4	15
21	3	4	4	4	15
22	4	4	4	4	16



23	3	3	3	3	12
24	3	4	4	4	15
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	5	5	5	5	20
28	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
<b>Jumlah</b>	110	112	114	114	450

### Lampiran 21

#### Hasil Data Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel *Perceived Value*

##### Correlations

		Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Skor Total
Butir 1	Pearson Correlation	1	.646**	.521**	.651**	.824**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Butir 2	Pearson Correlation	.646**	1	.738**	.875**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Butir 3	Pearson Correlation	.521**	.738**	1	.559**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Butir 4	Pearson Correlation	.651**	.875**	.559**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Skor Total	Pearson Correlation	.824**	.940**	.808**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	4