

LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Hasil Kuisisioner Variabel Service Quality

NarSum	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Total
N1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	69
N2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	70
N3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71
N4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	69
N5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
N6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	70
N7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	71
N8	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	70
N9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	69
N10	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	67
N11	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	67
N12	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	73
N13	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	70
N14	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	67
N15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
N16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	71
N17	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	68
N18	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	71
N19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	73
N20	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
N21	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	71
N22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
N23	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
N24	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	68
N25	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	68
N26	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	66
N27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
N28	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	70
N29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	71
N30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71
N31	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	66
N32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	68
N33	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	70
N34	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70

N35	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	70
N36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
N37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N38	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
N39	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71
N40	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	70
N41	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	68
N42	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	68
N43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	72
N44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	72
N45	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
N46	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	70
N47	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	71
N48	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	71
N49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	71
N51	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	70
N52	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	70
N53	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	70
N54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	70
N55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	70
N56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	68
N57	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	68
N58	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
N59	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
N60	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	70
N61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
N62	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	69
N63	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	68
N64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	72
N65	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	70
N66	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	69
N67	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	68
N68	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	67
N69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N70	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	67
N71	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	67
N72	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	70
N73	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N74	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72

N75	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
N76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N77	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
N78	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	68
N79	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	70
N80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	71
N81	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	70
N82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	71
N83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N84	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	69
N85	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	66
N86	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	69
N87	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	68
N88	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	69
N89	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	69
N90	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	69
N91	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	70
N92	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
N93	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	70
N94	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N95	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	69
N96	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	69

Lampiran 2: Data Hasil Kuisioner Variabel Product Quality

NarSum	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Total
N1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
N2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	70
N3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	72
N4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
N5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
N6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	70
N7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	71
N8	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	70
N9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	70
N10	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68
N11	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	69
N12	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	72
N13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
N14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	70
N15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
N16	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	69
N17	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	70
N18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
N19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	72
N20	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
N21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72

N22	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	71
N23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N24	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	69
N25	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	70
N26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	69
N27	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	68
N28	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	70
N29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	71
N30	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	69
N31	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	67
N32	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	66
N33	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	68
N34	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	68
N35	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	70
N36	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	71
N37	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	65
N38	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	70
N39	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71
N40	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	70
N41	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N42	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	70
N43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
N44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	71
N45	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
N46	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	70
N47	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	70
N48	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	70
N49	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	65
N50	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	71
N51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N52	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	71
N53	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	70
N54	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	70
N55	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	69
N56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	69
N57	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	69
N58	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	70
N59	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	69
N60	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
N61	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71
N62	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	70
N63	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	69
N64	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	70
N65	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	69
N66	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	68
N67	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	69
N68	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	67
N69	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	63
N70	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	68

N71	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	70
N72	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	68
N73	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	71
N74	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	71
N75	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
N76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N78	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	68
N79	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	69
N80	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	69
N81	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	68
N82	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	69
N83	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	64
N84	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	69
N85	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	66
N86	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	69
N87	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	69
N88	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	69
N89	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	70
N90	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N91	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	70
N92	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	64
N93	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	71
N94	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	71
N95	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	70	
N96	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70	

Lampiran 3: Data Hasil Kuisiner Variabel Trust

NarSum	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Total
N1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	71
N2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	67
N3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	67
N4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	69
N5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	69
N6	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	69
N7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	71
N8	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	70
N9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	69
N10	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	66
N11	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	64
N12	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	70
N13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N14	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	69
N15	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	71
N16	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	68
N17	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	68
N18	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	69
N19	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	70
N20	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	68
N21	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	72
N22	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	69
N23	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
N24	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	67
N25	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	66

N26	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	68
N27	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	68
N28	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	3	63	
N29	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	69	
N30	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	68	
N31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
N32	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	67	
N33	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	69	
N34	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68	
N35	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	68	
N36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72	
N37	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	65	
N38	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	70	
N39	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	66	
N40	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	66	
N41	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	67	
N42	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	66	
N43	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	69	
N44	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	66	
N45	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	67	
N46	5	3	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	65	
N47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
N48	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	68	
N49	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	63	

N50	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	70
N52	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	70
N53	4	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	67
N54	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	66
N55	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	65
N56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	67
N57	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	68
N58	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
N59	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	67
N60	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	70
N61	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
N62	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	69
N63	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	68
N64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	72
N65	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	70
N66	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	69
N67	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	68
N68	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	67
N69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N70	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	67
N71	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	67
N72	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	70
N73	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	70
N74	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
N75	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	73
N76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N77	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
N78	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	68

N26	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	66
N27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
N28	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	70
N29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	71
N30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	71
N31	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	66
N32	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	68
N33	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	70
N34	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
N35	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	70
N36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	73
N37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N38	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68
N39	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71
N40	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	70
N41	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	68
N42	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	68
N43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	72
N44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
N45	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70

N46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
N47	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	69
N48	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	70
N49	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	63
N50	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	68
N51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	72
N52	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	70
N53	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	70
N54	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	71
N55	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	71
N56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
N57	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	68
N58	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	71
N59	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
N60	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	67
N61	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	68
N62	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	67
N63	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	69
N64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	72
N65	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	69
N66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73
N67	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	69
N68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	73
N69	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	63
N70	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	65
N71	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	67

N72	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	69
N73	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	68
N74	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	68
N75	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	69
N76	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	64
N77	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68
N78	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	66
N79	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	66
N80	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	65
N81	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	66
N82	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	67
N83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
N84	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	67
N85	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	67
N86	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	67
N87	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	68
N88	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	67
N89	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	66
N90	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	68
N91	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	69
N92	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	64
N93	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	67
N94	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	69
N95	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	67
N96	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	62

Lampiran 5: Surat Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1) TERAKREDITASI
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1) TERAKREDITASI
 PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN (S1) TERAKREDITASI
 PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2) TERAKREDITASI
 PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3) TERAKREDITASI

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Ext 140 , 141, E-mail: feb@untas-sby.ac.id

Nomor : 2508/K/FEB/X/2025
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Penelitian
 Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pimpinan BM Coffee Merr Surabaya di Surabaya .
 Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Penjaringan Sari, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur 60297

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1 (S1), maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan Skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : Ananda Maulana Nurul Majid
 N. P. M : 1212200336
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
 Alamat : Jl kendangsari gang 11 no 18 A
 Telp./HP. 089696089090

Guna melakukan penelitian pada :

BM Coffee Merr Surabaya di Surabaya
 untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul
 "PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY,
 DAN TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
 PADA BM COFFEE MERR SURABAYA"

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 31/10/2025
 Dekan,

Prof. Dr. Tri Ratnawati, MS, Ak. CA, CPA
 NPP. 20220.85.0043

Lampiran 6: Input Data SPSS

	SC	PC	Trust	CL	var	var	var	var	var
1	69	73	71	67					
2	70	70	67	69					
3	71	72	67	70					
4	69	71	69	70					
5	72	72	69	70					
6	70	70	69	69					
7	71	71	71	68					
8	70	70	70	68					
9	69	70	69	68					
10	67	68	66	63					
11	67	69	64	64					
12	73	72	70	71					
13	70	72	60	66					
14	67	70	69	65					
15	73	73	71	69					
16	71	69	68	60					
17	68	70	68	68					
18	71	73	69	71					
19	73	72	70	73					
20	72	71	68	72					
21	71	72	72	71					

	SC	PC	Trust	CL	var	var	var	var	var
22	72	71	69	72					
23	72	60	70	72					
24	68	69	67	68					
25	68	70	66	68					
26	66	69	68	66					
27	70	68	68	70					
28	70	70	63	70					
29	71	71	69	71					
30	71	69	68	71					
31	66	67	60	66					
32	68	66	67	68					
33	70	68	69	70					
34	70	68	68	70					
35	70	70	68	70					
36	73	71	72	73					
37	60	65	65	60					
38	68	70	70	68					
39	71	71	66	71					
40	70	70	66	70					
41	68	70	67	68					
42	68	70	66	68					

	SC	PC	Trust	CL	var	var	var	var	var
43	72	73	69	72					
44	72	71	66	72					
45	70	70	67	70					
46	70	70	65	74					
47	71	70	60	69					
48	71	70	68	70					
49	60	65	63	63					
50	71	71	70	68					
51	70	60	70	72					
52	70	71	70	70					
53	70	70	67	70					
54	70	70	66	71					
55	70	69	65	71					
56	68	69	67	70					
57	68	69	68	68					
58	71	70	71	71					
59	70	69	67	70					
60	70	72	70	67					
61	72	71	72	68					
62	69	70	69	67					
63	68	69	68	69					

	SC	PC	Trust	CL	var	var	var	var	var
64	72	70	72	72					
65	70	69	70	69					
66	69	68	69	73					
67	68	69	68	69					
68	67	67	67	73					
69	60	63	60	63					
70	67	68	67	65					
71	67	70	67	67					
72	70	68	70	69					
73	70	71	70	68					
74	72	71	72	68					
75	73	73	73	69					
76	60	60	60	64					
77	70	60	70	68					
78	68	68	68	66					
79	70	69	70	66					
80	71	69	71	65					
81	70	68	70	66					
82	71	69	71	67					
83	60	64	60	60					
84	69	69	69	67					

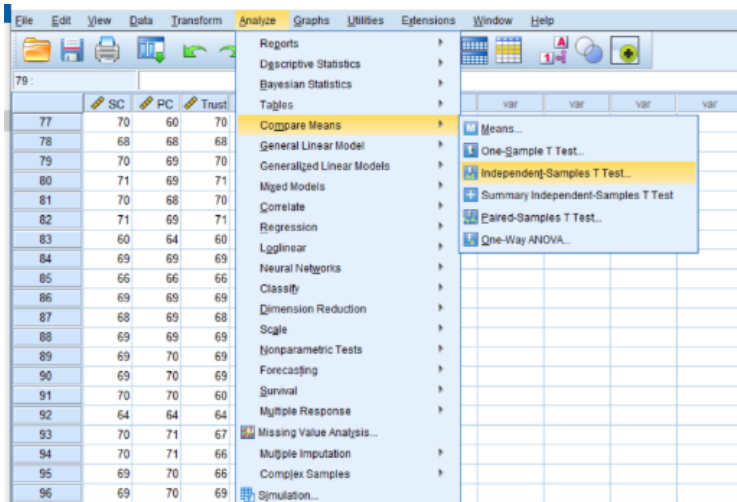
	SC	PC	Trust	CL	var	var	var	var	var
77	70	60	70	68					
78	68	68	68	66					
79	70	69	70	66					
80	71	69	71	65					
81	70	68	70	66					
82	71	69	71	67					
83	60	64	60	60					
84	69	69	69	67					
85	66	66	66	67					
86	69	69	69	67					
87	68	69	68	68					
88	69	69	69	67					
89	69	70	69	66					
90	69	70	69	68					
91	70	70	60	69					
92	64	64	64	64					
93	70	71	67	67					
94	70	71	66	69					
95	69	70	66	67					
96	69	70	69	62					

Lampiran 7: Coding Data SPSS

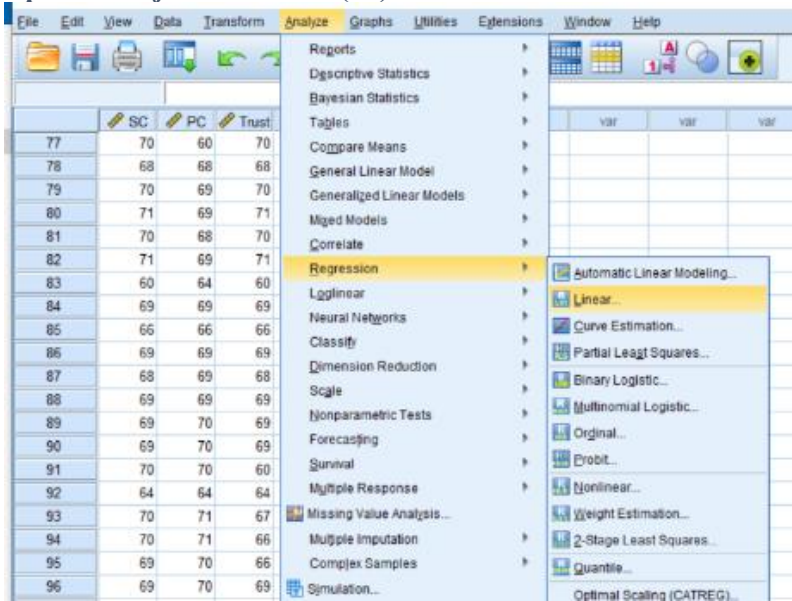
	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	SC	Numeric	1	0	Service Quality	None	None	5	Right	Scale	Input
2	PC	Numeric	1	0	Product Quality	None	None	5	Right	Scale	Input
3	Trust	Numeric	1	0	Trust	None	None	5	Right	Scale	Input
4	CL	Numeric	1	0	Customer Loyalty	None	None	5	Right	Scale	Input
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

Data View Variable View


Lampiran 8: Uji T




Lampiran 9: Uji Determinasi (R^2)



Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus : Jl. Sekeloa Utara No. 100-101, Telp. (031) 4411800 Fax. (031) 4411801 E-mail : lib@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI


SEMESTER
 Ganda Ganjil
 2025 2026

Nama Mahasiswa / NBI : Aranda Muhamad M.12020213
 Nama Pembimbing : Prof. Dr. I. A. G. Gihma Retnowati
 Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality, Product Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty Pada B/M Coffee Merc Surabaya

Mata Program Skripsi : Semester 7 Thn. Ak. _____ Sesi dan Bimbingan Tanggal _____

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	Senin 6-10-2025	Bab I, II	Sesuai, Kapan juknis Kecanggihan Konsep No hal.	✓
		Bab II	Revisi lihat Beres	
2	Senin 13-10-2025	Bab 1-3	Revisi Bab I, II, III (ACC)	✓
3	30-04-2025		ACC Bab I, II, III lanjut bab III, IV	✓
4	6-12-2025	Bab IV	Pengumpulan Bab	✓
5	10-12-2025	Bab IV	Revisi Bab IV	✓
7	18-12-2025	Bab IV	Revisi Bab IV-V	✓
8	24-05-2025		ACC	✓

Persepatang I : _____ Surabaya, 1 Desember 2025
 Semester : _____
 Th. Ak. : _____
 Paraf Baja : _____ (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 11 : Publikasih Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

GEMAH RIPAH: JURNAL PENELITIAN BISNIS

Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/gemahripah/index>; e-mail: jurnalgemahripah@gmail.com



GEMAH RIPAH: Jurnal Penelitian Bisnis

5/04/2025/#2632

L.o.A

11/01/2026

Kepada

ANANDA MAULANA NURUL MAJID,

maulanananda106@gmail.com;

IDA AJU BRAHMA RATIH,

brahmaratih@untag-sby.ac.id;

Di

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal GEMAH RIPAH, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal GEMAH RIPAH. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal GEMAH RIPAH. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: "**PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, DAN TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA BM COFFEE MERR SURABAYA**", yang diterbitkan pada bulan Desember Tahun 2025: Volume 5, No. 04 (2025).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Mohamad Roisul Basyar

GEMAH RIPAH: Jurnal Penelitian Bisnis

<https://aksiologi.org/index.php/gemahripah/index>



Lampiran 12 : Cek Pelagiasi

PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, DAN TRUST TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA BM COFFEE MERR SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

16% SIMILARITY INDEX	15% INTERNET SOURCES	13% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	Ayu Nur Rahma Oktavianti, Siti Sarah, Fanji Wijaya. "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Trust dan Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Sunscreen Wardah Ber kandungan 4-Methylbenzylidene Camphor (4-MBC)", Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 2024 Publication	<1%
6	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1%
7	anindaamelia2288.blogspot.com Internet Source	<1%
8	ojs.nitromks.ac.id Internet Source	<1%

9	ejournal.nlc-education.or.id Internet Source	<1 %
10	Gabriella Pingkan Larasati Prasetya, Awan Santosa. "Good Corporate Governance, Struktur Kepemilikan Dan Kinerja Perusahaan Properti dan Real Estate", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2020 Publication	<1 %
11	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
13	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
14	Anjar Ramadhani, Nindya Kartika Kusmayati, Anita Kartika Sari. "Dampak Kualitas Produk Dan Efisiensi Produksi Terhadap Daya Saing Produk Konveksi A21 Cloth Dipasar Lokal Krian", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	<1 %
15	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
16	Mochammad Riski Permana Putra, Hasan Ubaidillah, Sumartik Sumartik. "Peran Motivasi Kerja, Kompensasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pegawai Negeri Sipil Di Kecamatan Sidoarjo", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Publication	<1 %
17	journal.ilmudata.co.id Internet Source	<1 %