

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S1X/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S VIII/2020
JI. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 1100/34/SP/PAK/D/VI/2024
Lampiran : -
Perihal : (Izin Penelitian Skripsi)

Kepada Yth,
Kepala Toko Irama Elektronik
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Syachrul Kumiawan
Nomor Pokok / NIM. : 3402200340
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 10 Desember 2000
Telepon / HP : 087891405409
Alamat : Pamarican/ RT01/RW01 Desa Pamarican Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis
Lamanya Penelitian : Juni s/d Agustus 2024
Judul Penelitian : Pengaruh Brand image dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lampu Phillips

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 19 Juni 2024
Bekas,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian**TOKO IRAMA ELEKTRONIK**

dan Pamarican Kabupaten Ciamis Kecamatan Pamarican
Jawa Barat (46382)

Nomor : 5/TIE/VI/2024
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh Ciamis

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Galuh Ciamis dengan Nomor :
1100/34/SP/D/V/2024 Tanggal 19 Juni 2024 perihal permohonan izin penelitian
penelitian skripsi pada mahasiswa :

Nama : Syachrul Kurniawan

NIM : 3402200340

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dengan ini kami beritahukan bahwa kami tidak keberatan untuk menerima
mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian skripsi sesuai dengan surat
permohonan.

Demikian saya sampaikan atas perhatian diucapkan terimakasih.

Ciamis, 20 Juni 2024

Ruhiyat
Owner

Lampiran 3 Kuisioner Penelitian

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i Pelanggan Lampu Philips
Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Syahrul Kurniawan, Mahasiswa Tingkat Akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh sedang Menyusun tugas akhir (skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu.Saudara/I untuk membantu mengisi daftar pernyataan yang berkaitan dengan judul penelitian **“Pengaruh *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik)”**.

Semua data yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Demikian pernyataan ini saya sampaikan. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/IbuSaudara/I dalam mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih.

Ciamis, Agustus 2024

Syahrul Kurniawan

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk keabsahan data dari peneliti ini, saya mengharapkan Bapak Ibu atau Saudara/i untuk mengisi data-data dibawah ini:

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 16-20 tahun 21-25 tahun 26-30 tahun >30 tahun
3. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Pelajar/Mahasiswa
 Wiraswasta
 Aparatur Sipil Negara
 Wirausaha
 Buruh
 Lainnya
4. Pendapatan/bulan : < 500.000
 500.000 – 1.000.000
 1.500.000 – 2.000.000
 2.500.000 – 3.000.000
 3.500.000 – 4.000.000
 4.500.000 – 5.000.000
 > 5.500.000

PETUNJUK PENGISIAN

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang atau ceklis (√) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pernyataan.

Pada masing-masing pernyataan terdapat 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Dalam responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

A. Brand Image (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Citra Perusahaan						
1	Perusahaan Philips merupakan perusahaan yang terbaik dibidang elektronik					
2	Perusahaan Philips merupakan perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan sejenisnya yang tersebar					
3	Perusahaan Philips memiliki citra yang baik dibandingkan dengan perusahaan sejenisnya					
Citra Produk						
4	Produk Lampu Philips yang ada di Toko Irama Elektronik memiliki kualitas yang bagus					
5	Produk lampu Philips merupakan produk lampu terbaik yang ada di Toko Irama Elektronik					
6	Lampu Philips yang ada di Toko Irama Elektronik memiliki banyak jenis dan tipe-tipe					
7	Harga lampu Philips yang ditawarkan oleh Toko Irama Elektronik sangat sesuai dengan kualitas produknya					
Citra Pemakai						
8	Menggunakan lampu Philips menjadikan ruangan menjadi tenang					
9	Membeli lampu Philips karena memiliki daya tahan atau keawetan yang lama					
10	Menggunakan lampu Philips menjadikan hidup lebih bermakna					

B. Kepuasan (X2)

C. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Harga (Price)						
1	Saya merasa harga dari produk Lampu Philips yang ditawarkan oleh Toko Irama Elektronik terjangkau oleh pelanggan					
2	Harga Lampu Philips yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produknya					
Kualitas Pelayanan (Service Quality)						
3	Saya merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Irama Elektrik baik, sopan, dan ramah kepada pelanggan					
4	Layanan yang diberikan oleh Toko Irama Elektronik terus meningkat setiap harinya					
Kualitas Produk (Product Quality)						
5	Saya merasa produk Lampu Philips yang ditawarkan oleh Toko Irama Elektronik merupakan produk yang sangat berkualitas					
6	Produk lampu Philips memiliki garansi jika terdapat produk yang rusak atau tidak bisa dipakai					
Faktor Emosional (Emotional Factor)						
7	Saya merasa senang dan tidak menyesal melakukan pembelian Lampu Philips di Toko Irama Elektronik					
8	Saat melakukan pembelian lampu Philips merasa senang karena informasi yang diberikan selalu jelas					
Kemudahan (Efficiency)						
9	Saya merasa pembayaran di Toko Irama Elektrik sangat mudah					
10	Lokasi Toko Irama Elektronik yang mudah dijangkau dan sangat strategis					
No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
Kesetiaan dalam Pembelian Produk (Repeat Purchase)						
1	Saya cenderung melakukan pembelian ulang produk Lampu Philips di Toko Irama Elektronik					

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
2	Dengan setia untuk membeli produk lampu Philips di Toko Irama Elektronik					
3	Selain membeli produk lampu Philips, saya akan membeli produk elektronik lain di Toko Irama Elektronik					
4	Percaya bahwa produk lampu Philips yang ditawarkan oleh Toko Irama Elektronik sesuai dengan harapan saya					
Ketahanan Terhadap Pengaruh Negatif Mengenai Perusahaan (<i>Retention</i>)						
5	Saya cenderung tetap menjadi pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik dalam jangka panjang					
6	Akan terus kembali ke Toko Irama Elektronik untuk membeli lampu Philips karena selalu konsisten dalam memberikan informasi dan pelayanan yang memuaskan					
7	Tidak tertarik untuk membeli produk lampu Philips di toko yang lain					
Mereferensikan Secara Total Eksistensi Perusahaan (<i>Referalls</i>)						
8	Saya pernah memberikan referensi kepada orang lain untuk membeli produk Lampu Philips di Toko Irama Elektronik.					
9	Menjadikan Toko Irama Elektronik sebagai rekomendasi utama ketika seseorang bertanya tentang pembelian Lampu Philips					
10	Merekomendasikan terkait lampu Philips yang terbaik ada di Toko Irama Elektronik					

Lampiran 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden

REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL *BRAND IMAGE*

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	2	3	3	2	4	1	4	1	3	27
3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	40
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47
5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	40

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	39
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47
11	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
12	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
14	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	41
15	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
16	5	5	2	5	2	5	5	4	5	2	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
19	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46
20	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	33
21	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
22	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
27	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
28	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	34
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
30	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	44
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	40
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
34	5	4	3	2	4	3	5	4	5	4	39
35	3	5	4	4	5	5	4	4	2	3	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43
38	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44
39	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	42
40	4	3	4	4	5	4	5	2	3	3	37
41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
42	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	42
43	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
45	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
47	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
48	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	44
49	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	42
50	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
51	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	43
52	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
53	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
54	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	45
55	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
56	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
57	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
58	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	44
59	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
60	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
61	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
62	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
63	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
64	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
65	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	43
66	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
67	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
68	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45
69	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45
70	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	45
71	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
72	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
73	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
74	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
75	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
76	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44

Frekuensi

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL
KEPUASAN**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	4	2	3	2	1	1	2	2	2	24
3	5	5	2	2	1	1	5	5	5	4	35
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
12	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	40
15	2	4	5	3	5	5	5	4	3	5	41
16	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
20	2	4	3	4	4	3	3	4	5	5	37
21	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
22	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
28	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	36
29	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	46
30	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	43
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	41
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	42
35	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	40

**REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL
LOYALITAS PELANGGAN**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	4	3	2	1	1	1	2	1	2	22
3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	3	40
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	38
6	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	30
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	3	4	4	5	3	4	3	2	4	5	37
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
10	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	39
15	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	38
16	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	31
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
20	4	5	5	3	5	5	3	4	2	5	41
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
22	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
28	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	29
29	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
30	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	39
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	43
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	43
35	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	43

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	44
38	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	44
39	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45
40	2	3	4	2	1	4	2	4	5	5	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	42
43	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
44	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46
45	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46
46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
47	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
48	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	43
49	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	44
50	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43
51	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	42
52	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
53	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
54	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	46
55	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
56	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	43
57	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
58	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	45
59	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46
60	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	45
61	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	45
62	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
64	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	46
65	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
66	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
67	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44
68	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
69	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	40
70	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
71	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
72	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
73	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43

Lampiran 5 Uji Korelasi

X₁ (*Brand Image*) Terhadap Y (*Loyalitas Pelanggan*)

Correlations

		Brand Image	Loyalitas Pelanggan
Brand Image	Pearson Correlation	1	.751**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	76	76
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	76	76

X₂ (*Kepuasan*) Terhadap Y (*Loyalitas Pelanggan*)

Correlations

		Kepuasan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.759**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	76	76
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	76	76

X₁ (*Brand Image*) dan X₂ (Kepuasan) Terhadap Y (Loyalitas Pelanggan)

		Brand Image	Kepuasan	Loyalitas Pelanggan
Brand Image	Pearson Correlation	1	.838**	.751**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	76	76	76
Kepuasan	Pearson Correlation	.838**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	76	76	76
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.751**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	76	76	76

Lampiran 6 Uji Regresi

X₁ (*Brand Image*) Terhadap Y (*Loyalitas Pelanggan*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.565	.559	3.206

a. Predictors: (Constant), Brand Image

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	986.128	1	986.128	95.941	<,001 ^b
	Residual	760.609	74	10.278		
	Total	1746.737	75			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Brand Image

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.547	4.173		.371	.712
	Brand Image	.940	.096	.751	9.795	<.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

X₂ (Kepuasan) Terhadap Y (Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.570	3.165

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1005.579	1	1005.579	100.401	<.001 ^b
	Residual	741.158	74	10.016		
	Total	1746.737	75			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1.873	4.047		.463	.645
	Kepuasan	.941	.094	.759	10.020	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

X₁ (Brand Image) dan X₂ (Kepuasan) Terhadap Y (Loyalitas Pelanggan) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.610	3.014

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Brand Image

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1083.742	2	541.871	59.664	<,001 ^b
	Residual	662.995	73	9.082		
	Total	1746.737	75			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Brand Image

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.838	4.056		-.453	.652
	Brand	.485	.165	.388	2.934	.004
	Image					
	Kepuasan	.538	.164	.434	3.278	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan