Lampiran 1.Surat Membimbing Skripsi

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

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI
Nomor : 2874/34/ST/AK/D/XI/2025

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Anisa Lisara, S.Pd., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **NOVIA ANGGRAENI**
NIM : 3402220307
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH BRAND IMAGE DAN DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP BRAND LOYALTY KOSMETIK MAYBELLINE DI KALANGAN GEN Z**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 3 November 2025
Dekan,

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

Tembusan :
- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2.Surat Izin Penelitian

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

Nomor : 145/34/SP/AK/DI/II/2026
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.
Owner Endro Cosmetic
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. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

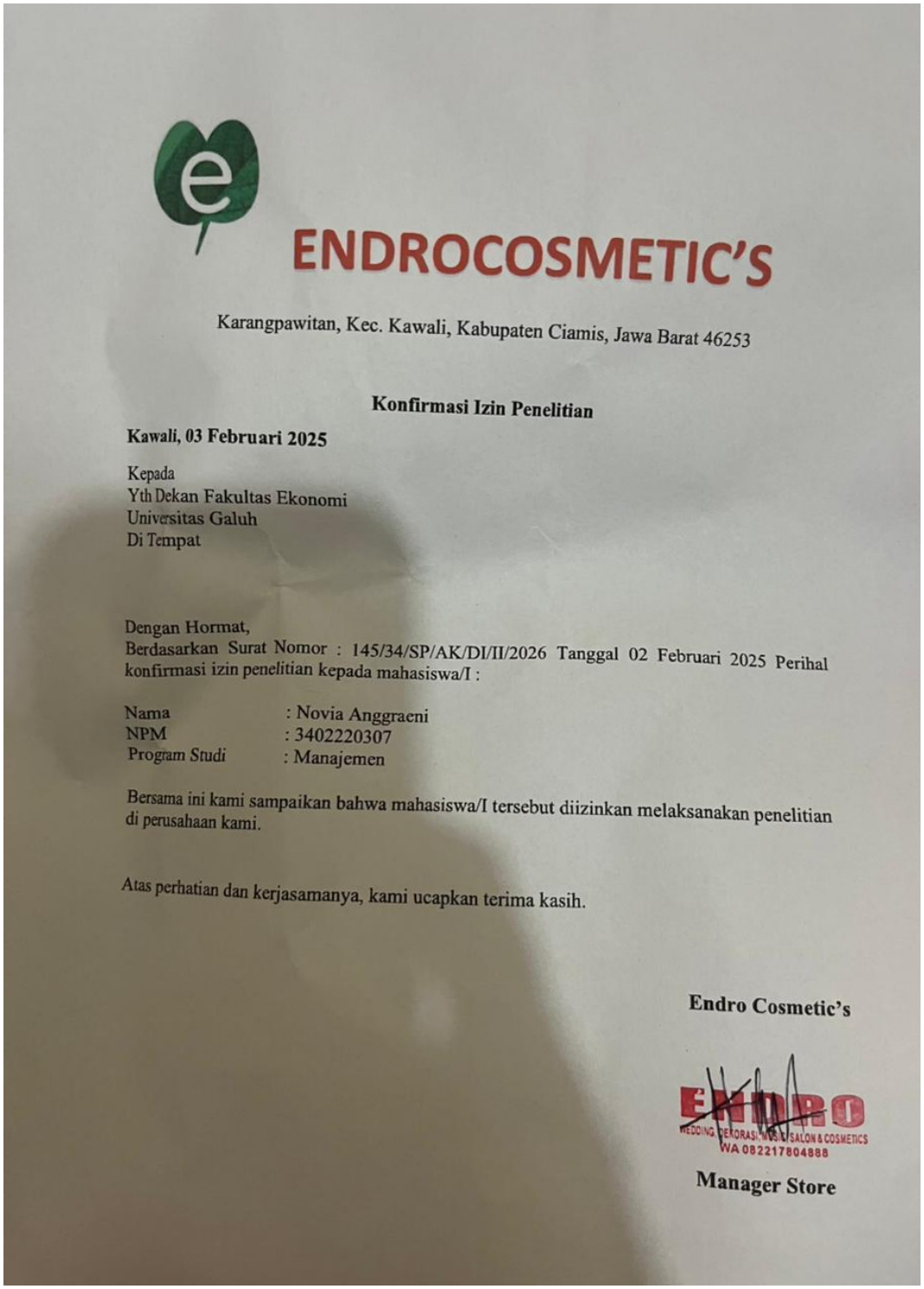
N a m a	: Novia Anggraeni
Nomor Pokok / NIM	: 3402220307
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Cilacap, 1 November 2002
Telepon / HP	: 085952727352
Alamat	: Dusun Cipicung RT. 03/RW. 11, Desa Madusari, Kec. Wanareja, Kab. Cilacap, Jawa Tengah
Lamanya Penelitian	: Januari - februari
Judul Penelitian	: Pengaruh Brand Image dan Digital Customer Experience Terhadap Brand Loyalty (Suatu Studi Pada Konsumen Endro Cosmetic Penggunaan Kosmetik Maybelline (Gen Z)

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

Ciamis, 02 Februari 2026
a.n Dekan,
Wakil Dekan I

Elin Herlina, S.Pd., M.M.
NIK. 3112770081

Lampiran 3.Jawaban Surat Penelitian



ENDROCOSMETIC'S

Karangpawitan, Kec. Kawali, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46253

Konfirmasi Izin Penelitian

Kawali, 03 Februari 2025

Kepada
Yth Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh
Di Tempat

Dengan Hormat,
Berdasarkan Surat Nomor : 145/34/SP/AK/DI/II/2026 Tanggal 02 Februari 2025 Perihal konfirmasi izin penelitian kepada mahasiswa/I :

Nama	: Novia Anggraeni
NPM	: 3402220307
Program Studi	: Manajemen

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa/I tersebut diizinkan melaksanakan penelitian di perusahaan kami.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Endro Cosmetic's

ENDRO
WEDDING DEKORASI MAKE UP SALON & COSMETICS
WA 082217804888

Manager Store

Lampiran 4.Kuesioner Penelitian

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Perkenalkan, saya:

Nama : Novia Anggraeni
NIM : 3402220307
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Galuh

Saat ini penulis sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh *Brand Image* dan *Digital Customer Experience* terhadap *Brand Loyalty* (Suatu Studi pada Konsumen Gen Z Pengguna Kosmetik Maybelline di Endro Kosmetik)". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh brand image dan digital *customer experience* terhadap *brand loyalty* konsumen Maybelline, khususnya di kalangan Generasi Z. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas perhatian dan kesediaan Anda, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ciamis, 2026
Hormat Penulis,

Novia Anggraeni
NIM. 3402220307

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh *Brand Image* dan *Digital Customer Experience* terhadap *Brand Loyalty*

(Studi pada Konsumen Maybelline di Endro Kosmetik)

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum menjawab.
2. Berilah tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda.
3. Setiap pernyataan hanya diisi dengan satu jawaban.
4. Keterangan pilihan jawaban:

   SS = Sangat Setuju (5)

   S = Setuju (4)

   N = Netral (3)

   TS = Tidak Setuju (2)

   STS = Sangat Tidak Setuju (1)

B. IDENTITAS RESPONDEN

Usia : _____

Jenis Kelamin : □ Laki-laki □ Perempuan

Pekerjaan : _____

Sudah berapa lama menggunakan produk Maybelline?

□ Kurang dari 1 tahun □ 1–2 tahun □ Lebih dari 2 tahun

C. TABEL KUESIOENER

BRAND IMAGE (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Citra Perusahaan (*Corporate Image*)						
1	Maybelline dikenal sebagai brand kosmetik internasional yang memiliki reputasi baik					
2	Maybelline merupakan *brand* kosmetik yang dapat dipercaya oleh konsumen					
3	Maybelline konsisten menghadirkan inovasi produk kosmetik yang mengikuti tren					
4	Maybelline memiliki tanggung jawab sosial yang baik sebagai brand global					
Citra Produk (*Product Image)*						
5	Produk Maybelline memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan					
6	Produk Maybelline tersedia dalam berbagai varian warna yang lengkap					
7	Produk Maybelline aman digunakan dan tidak menimbulkan masalah pada kulit					
Citra Pemakai (*User Image*)						
8	Pengguna produk Maybelline terlihat modern dan mengikuti tren kecantikan					
9	Maybelline cocok digunakan oleh berbagai kalangan usia					
10	Menggunakan produk Maybelline mencerminkan gaya hidup yang stylish dan percaya diri					

***DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE* (X2)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
***Sense Experience* (Pengalaman Panca Indera)**						
1	Tampilan website/aplikasi Maybelline menarik dan nyaman dilihat					
2	Konten digital Maybelline (foto/video produk) terlihat menarik dan berkualitas					
***Feel Experience* (Pengalaman Perasaan)**						
3	Berbelanja produk Maybelline secara online memberikan pengalaman yang menyenangkan					
4	Interaksi dengan platform digital Maybelline membuat konsumen merasa dihargai					
***Think Experience* (Pengalaman yang Menimbulkan Pemikiran)**						
5	Informasi produk yang tersedia di platform digital Maybelline mudah dipahami					
6	Konten digital Maybelline membuat konsumen tertarik untuk mencoba produk baru					
***Act Experience* (Pengalaman Interaksi)**						
7	Proses pembelian produk Maybelline melalui platform digital mudah dan cepat					
8	Fitur *try-on* virtual atau panduan penggunaan produk di platform digital Maybelline sangat membantu					
***Relate Experience* (Pengalaman yang Menunjukkan Hubungan)**						
9	Platform digital Maybelline memberikan rasa kebersamaan dengan komunitas pengguna kosmetik					
10	Konsumen merasa memiliki hubungan emosional dengan brand Maybelline melalui interaksi digitalnya					

***BRAND LOYALTY* (Y)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Melakukan Pembelian Berulang						
1	Konsumen selalu menjadikan produk Maybelline sebagai pilihan utama saat membeli kosmetik					
2	Konsumen membeli produk Maybelline secara rutin tanpa mempertimbangkan merek lain					
3	Konsumen berencana untuk terus menggunakan produk Maybelline di masa mendatang					
Pembelian di Luar Lini Produk						
4	Konsumen tertarik mencoba kategori produk Maybelline lain selain yang biasa digunakan					
5	Konsumen percaya bahwa produk Maybelline di semua kategori memiliki kualitas yang baik					
6	Konsumen bersedia mencoba lini produk baru yang diluncurkan oleh Maybelline					
Merekomendasikan Brand						
7	Konsumen aktif merekomendasikan produk Maybelline kepada orang-orang di sekitarnya					
8	Konsumen dengan bangga menceritakan pengalaman positif menggunakan produk Maybelline					
9	Konsumen meyakinkan orang lain bahwa produk Maybelline layak untuk dicoba					
Tidak Mudah Terpengaruh Brand Lain						
10	Konsumen tetap memilih produk Maybelline meskipun ada promosi menarik dari brand kosmetik lain					
11	Konsumen tidak mudah berpindah ke brand lain meskipun mendapat pengaruh dari lingkungan sekitar					
12	Konsumen tetap setia pada produk Maybelline meskipun harga produk kompetitor lebih murah					

Lampiran 5.Hasil Jawaban Responden

Jawaban Responden X1

Responden	No. Pernyataan										Jumlah	Rata2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	**32**	3,20
2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	**42**	4,20
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	**40**	4,00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	**38**	3,80
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**39**	3,90
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**38**	3,80
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	**36**	3,60
8	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	**37**	3,70
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**39**	3,90
10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**38**	3,80
11	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	**37**	3,70
12	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	**36**	3,60
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	**38**	3,80
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**39**	3,90
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	4,10
16	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	**36**	3,60
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**39**	3,90
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	4,00
19	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	**45**	4,50
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	4,10
21	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	**38**	3,80
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	**49**	4,90
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	**40**	4,00
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**30**	3,00
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	**32**	3,20
26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	**41**	4,10
27	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	**25**	2,50
28	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	**46**	4,60
29	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	**43**	4,30
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	**48**	4,80

31	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	**41**	4,10
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	**48**	4,80
33	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	**45**	4,50
34	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	**38**	3,80
35	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	**48**	4,80
36	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	**35**	3,50
37	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	**25**	2,50
38	2	2	4	2	2	2	4	2	3	2	**25**	2,50
39	5	4	**4**	4	4	4	5	4	4	5	**43**	4,30
40	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	**41**	4,10
41	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	**42**	4,20
42	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	**44**	4,40
43	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	**39**	3,90
44	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	**42**	4,20
45	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3	**42**	4,20
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	**41**	4,10
47	5	4	4	2	5	5	4	4	4	3	**40**	4,00
48	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	**38**	3,80
49	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	**39**	3,90
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	**41**	4,10
51	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	**38**	3,80
52	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	**42**	4,20
53	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	**43**	4,30
54	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	**39**	3,90
55	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	**40**	4,00
56	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	**41**	4,10
57	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	**40**	4,00
58	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	**44**	4,40
59	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	**44**	4,40
60	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	**41**	4,10
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	**42**	4,20
62	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	**46**	4,60
63	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	**36**	3,60
64	5	4	4	4	3	5	2	3	4	5	**39**	3,90

65	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	**44**	4,40
66	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	**44**	4,40
67	5	4	3	2	4	4	4	4	2	5	**37**	3,70
68	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	**42**	4,20
69	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	**41**	4,10
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	4,10
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	**42**	4,20
72	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	**39**	3,90
73	4	4	3	2	3	5	4	4	2	5	**36**	3,60
74	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	**40**	4,00
75	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	**43**	4,30
76	4	4	3	2	4	3	4	4	2	5	**35**	3,50
77	4	4	3	4	3	5	5	5	3	3	**39**	3,90
78	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	**38**	3,80
79	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	**43**	4,30
80	4	2	3	3	3	5	4	5	4	4	**37**	3,70
81	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	**37**	3,70
Total	333	309	320	310	318	341	334	327	305	316	3213	321,30

FREKUENSI

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
5	31	9	13	10	14	25	29	19	10	18
4	31	55	52	55	49	50	41	49	49	41
3	16	10	15	8	16	4	3	10	15	18
2	3	7	1	8	2	2	8	3	7	4
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

Skor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	155	45	65	50	70	125	145	95	50	90
4	124	220	208	220	196	200	164	196	196	164
3	48	30	45	24	48	12	9	30	45	54
2	6	14	2	16	4	4	16	6	14	8
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	333	309	320	310	318	341	334	327	305	316

%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	38,27	11,11	16,05	12,35	17,28	30,86	35,80	23,46	12,35	22,22
4	38,27	67,90	64,20	67,90	60,49	61,73	50,62	60,49	60,49	50,62
3	19,75	12,35	18,52	9,88	19,75	4,94	3,70	12,35	18,52	22,22
2	3,70	8,64	1,23	9,88	2,47	2,47	9,88	3,70	8,64	4,94
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JUMLAH	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Jawaban Reponden X2

Responden	No. Pernyataan										Jumlah	RATA2
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**		
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	**41**	**4,10**
2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	**45**	**4,50**
3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	**37**	**3,70**
4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	**41**	**4,10**
5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	**41**	**4,10**
6	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	**40**	**4,00**
7	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	**36**	**3,60**
8	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	**35**	**3,50**
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	**37**	**3,70**
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
13	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	**35**	**3,50**
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
16	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	**36**	**3,60**
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	**30**	**3,00**
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	**37**	**3,70**
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	**50**	**5,00**
21	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	**41**	**4,10**
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	**39**	**3,90**
23	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	**39**	**3,90**
24	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	**24**	**2,40**
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**41**	**4,10**
26	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	**38**	**3,80**
27	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	**24**	**2,40**
28	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	**47**	**4,70**
29	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	**39**	**3,90**
30	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	**44**	**4,40**
31	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	**42**	**4,20**
32	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	**43**	**4,30**

33	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	**45**	**4,50**
34	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	**46**	**4,60**
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	**40**	**4,00**
36	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	**35**	**3,50**
37	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	**34**	**3,40**
38	5	2	4	4	2	4	4	3	2	4	**34**	**3,40**
39	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	**44**	**4,40**
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	**42**	**4,20**
41	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	**40**	**4,00**
42	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	**40**	**4,00**
43	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	**43**	**4,30**
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	**44**	**4,40**
45	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	**42**	**4,20**
46	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	**43**	**4,30**
47	2	5	5	5	4	4	5	4	3	4	**41**	**4,10**
48	4	5	4	4	5	4	4	3	2	5	**40**	**4,00**
49	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	**43**	**4,30**
50	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	**45**	**4,50**
51	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	**44**	**4,40**
52	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	**44**	**4,40**
53	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	**37**	**3,70**
54	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	**46**	**4,60**
55	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	**40**	**4,00**
56	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	**40**	**4,00**
57	4	5	5	5	5	4	3	3	2	5	**41**	**4,10**
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	**43**	**4,30**
59	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	**41**	**4,10**
60	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	**40**	**4,00**
61	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	**41**	**4,10**
62	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	**40**	**4,00**
63	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	**42**	**4,20**
64	4	5	4	4	5	4	5	2	3	4	**40**	**4,00**
65	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	**46**	**4,60**
66	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	**40**	**4,00**

67	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	**44**	**4,40**
68	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	**44**	**4,40**
69	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	**46**	**4,60**
70	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	**41**	**4,10**
71	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	**46**	**4,60**
72	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	**40**	**4,00**
73	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	**41**	**4,10**
74	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	**39**	**3,90**
75	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	**42**	**4,20**
76	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	**39**	**3,90**
77	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	**39**	**3,90**
78	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	**36**	**3,60**
79	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	**39**	**3,90**
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	**38**	**3,80**
81	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	**39**	**3,90**
Total	330	336	334	334	327	346	329	292	290	343	3261	326,1

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
5	21	34	24	25	23	24	20	5	9	31
4	49	30	45	43	43	55	50	45	38	41
3	7	12	10	11	10	2	7	25	26	6
2	4	5	2	2	5	0	4	6	7	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
JUMLAH	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	105	170	120	125	115	120	100	25	45	155
4	196	120	180	172	172	220	200	180	152	164
3	21	36	30	33	30	6	21	75	78	18
2	8	10	4	4	10	0	8	12	14	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
JUMLAH	330	336	334	334	327	346	329	292	290	343

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	25,93	41,98	29,63	30,86	28,40	29,63	24,69	6,17	11,11	38,27
4	60,49	37,04	55,56	53,09	53,09	67,90	61,73	55,56	46,91	50,62
3	8,64	14,81	12,35	13,58	12,35	2,47	8,64	30,86	32,10	7,41
2	4,94	6,17	2,47	2,47	6,17	0,00	4,94	7,41	8,64	3,70
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,23	0,00
JUMLAH	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Jawaban Responden Y

Responden	No. Pernyataan												Jumlah	RATA2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	44	3,67
2	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	47	3,92
3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	46	3,83
4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	50	4,17
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,08
6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	3,67
7	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	46	3,83
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45	3,75
9	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	44	3,67
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
11	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44	3,67
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	45	3,75
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3,92
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
16	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	41	3,42
17	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	3,83
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44	3,67
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	53	4,42
21	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	52	4,33
22	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	51	4,25
23	2	3	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	43	3,58
24	2	2	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2	33	2,75
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,08
26	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	41	3,42
27	3	5	4	4	2	4	4	5	2	2	4	5	44	3,67
28	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	54	4,50
29	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	47	3,92
30	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	54	4,50

31	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	49	4,08
32	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	48	4,00
33	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	53	4,42
34	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	55	4,58
35	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54	4,50
36	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	44	3,67
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37	3,08
38	5	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	35	2,92
39	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	51	4,25
40	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	49	4,08
41	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	49	4,08
42	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	49	4,08
43	4	3	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	48	4,00
44	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	52	4,33
45	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	52	4,33
46	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	53	4,42
47	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	48	4,00
48	3	3	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	47	3,92
49	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51	4,25
50	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	47	3,92
51	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	5	49	4,08
52	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	45	3,75
53	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	52	4,33
54	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	50	4,17
55	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	52	4,33
56	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	54	4,50
57	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	47	3,92
58	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	49	4,08
59	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	52	4,33
60	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	49	4,08
61	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	43	3,58
62	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	45	3,75
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,00
64	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	43	3,58

65	4	5	5	5	3	3	5	2	4	4	5	2	47	3,92
66	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	44	3,67
67	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	50	4,17
68	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	49	4,08
69	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	55	4,58
70	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	48	4,00
71	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	39	3,25
72	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	49	4,08
73	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	44	3,67
74	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	42	3,50
75	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	43	3,58
76	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	47	3,92
77	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	5	3	46	3,83
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50	4,17
79	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	56	4,67
80	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	52	4,33
81	4	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	2	46	3,83
Total	312	318	325	310	293	347	349	306	315	326	342	308	3851	320,92

FREKUENSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	16	13	16	12	11	29	31	10	19	22	24	9
4	40	50	51	46	31	46	45	46	39	43	52	50
3	22	17	13	20	36	6	4	22	18	12	4	19
2	3	1	1	3	3	0	1	3	5	4	1	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	80	65	80	60	55	145	155	50	95	110	120	45
4	160	200	204	184	124	184	180	184	156	172	208	200
3	66	51	39	60	108	18	12	66	54	36	12	57
2	6	2	2	6	6	0	2	6	10	8	2	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	312	318	325	310	293	347	349	306	315	326	342	308

%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5	19,75	16,05	19,75	14,81	13,58	35,80	38,27	12,35	23,46	27,16	29,63	11,11
4	49,38	61,73	62,96	56,79	38,27	56,79	55,56	56,79	48,15	53,09	64,20	61,73
3	27,16	20,99	16,05	24,69	44,44	7,41	4,94	27,16	22,22	14,81	4,94	23,46
2	3,70	1,23	1,23	3,70	3,70	0,00	1,23	3,70	6,17	4,94	1,23	3,70
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JUMLAH	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100