

# LAMPIRAN 1

## KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Pertanyaan yang ada di kuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

**“Analisis Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Teh Thailand di Jakarta”**. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai peneliti mengharapkan Saudara dapat menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya. Dan perlu diketahui bahwa jawaban dari kuesioner ini tidak berhubungan dengan benar atau salah.

Berilah jawaban dengan benar sesuai dengan kriteria Anda dengan memberikan tanda centang (v) pada kolom yang telah tersedia.

#### I. Karakteristik Responden:

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Wanita
	<input type="checkbox"/> Pria
Usia	<input type="checkbox"/> <20 tahun
	<input type="checkbox"/> 20-30 tahun
	<input type="checkbox"/> 31-40 tahun
	<input type="checkbox"/> 41-50 tahun
	<input type="checkbox"/> >50 tahun
Daerah domisili di Jakarta	<input type="checkbox"/> Jakarta Barat

	<input type="checkbox"/> Jakarta Selatan
	<input type="checkbox"/> Jakarta Utara
	<input type="checkbox"/> Jakarta Timur
	<input type="checkbox"/> Jakarta Pusat
Intensitas melakukan pembelian Teh Thailand	<input type="checkbox"/> <1x seminggu
	<input type="checkbox"/> >2x seminggu
	<input type="checkbox"/> <1x sebulan
	<input type="checkbox"/> >2x sebulan
	<input type="checkbox"/> Tidak menentu

## II. Pertanyaan

Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Anda dengan memberikan tanda centang (v) pada tabel yang disediakan dengan kriteria sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1  
 Tidak Setuju (TS) : 2  
 Netral (N) : 3  
 Setuju (S) : 4  
 Sangat Setuju (ST) : 5

Kualitas Produk						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Minuman Teh Thailand enak, jadi saya menikmatinya					
2.	Porsi minuman di kedai Teh Thailand cukup dan memuaskan					

3.	Secara umum, saya menyukai pilihan menu yang ada di kedai Teh Thailand					
Harga						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Harga minuman Teh Thailand sesuai dengan kualitas					
2.	Harga minuman Teh Thailand masuk akal					
2.	Harga minuman Teh Thailand sebanding dengan rasa Teh Thailand itu sendiri					
Kualitas Pelayanan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kedai Teh Thailand menyajikan minuman sesuai dengan pesanan saya					
2.	Kedai Teh Thailand melayani dengan segera dan cepat					
3.	Kedai Teh Thailand memiliki pegawai yang dapat menjawab pertanyaan saya dengan baik					
Lokasi						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Lokasi kedai Teh Thailand mudah untuk diakses					
2.	Lokasi kedai Teh Thailand nyaman					
3.	Kondisi lingkungan kedai Teh Thailand nyaman					
Kepuasan Pelanggan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman minum Teh Thailand					
2.	Secara keseluruhan, kedai Teh Thailand membuat saya berada dalam mood yang baik					

3.	Saya senang dengan pengalaman saya di kedai Teh Thailand					
Loyalitas						
1.	Saya mau datang kembali ke kedai Teh Thailand di masa yang akan datang					
2.	Saya mau merekomendasikan kedai Teh Thailand kepada teman dan yang lain					
3.	Saya rela menghabiskan lebih dari yang telah saya rencanakan di kedai Teh Thailand					



## LAMPIRAN 2

### TABULASI DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin	Usia	Daerah Domisili di Jakarta	Intensitas melakukan pembelian Thai Tea	QC1	QC2	QC3	P1	P2	P3	SQ1	SQ2	SQ3	LOC1	LOC2	LOC3	S1	S2	S3	L1	L2	L3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Utara	>2x seminggu	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x sebulan	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	2	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x sebulan	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Timur	>2x sebulan	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	4	3	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Selatan	<1x seminggu	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Utara	<1x seminggu	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	2	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Pusat	>2x sebulan	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2
Pria	<20 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
Pria	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	2	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	1
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Timur	Tidak menentu	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	3	2	4	3	3	3	4	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Timur	>2x seminggu	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	1	1
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	>2x seminggu	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5

Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	3	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	2	1	1	3	3	3	3	4	4	5	5	4	2	1	1	1	1	1
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	>2x seminggu	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Pria	<20 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4
Wanita	<20 tahun	Jakarta Pusat	<1x sebulan	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	<1x sebulan	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	2	4	5	2
Wanita	<20 tahun	Jakarta Timur	Tidak menentu	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	5	4	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3
Wanita	<20 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	4	5	3	2	3	2	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	2
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Pria	<20 tahun	Jakarta Pusat	<1x seminggu	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x sebulan	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5
Wanita	<20 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	1
Pria	<20 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Wanita	<20 tahun	Jakarta Pusat	Tidak menentu	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Wanita	<20 tahun	Jakarta Pusat	<1x seminggu	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3

Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	2	3	3	3	3	4	3	2
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	3	4	3	3	2	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	1	1
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Timur	<1x sebulan	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	1
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	<1x seminggu	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	1
Pria	20-30 tahun	Jakarta Utara	Tidak menentu	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Wanita	20-30 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	5	3	4	4	1	1	5	4	5	3	4	4	5	4	3	1	1	1
Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	Tidak menentu	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	2	5
Pria	20-30 tahun	Jakarta Barat	>2x seminggu	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4



## LAMPIRAN 3

### HASIL WAWANCARA PENELITIAN PENDAHULUAN

#### Hasil Wawancara 1

- C: Apakah ibu pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering ibu membeli Teh Thailand?
- E: Pernah, awalnya sering membeli namun sekarang jarang dan hanya pada saat kepengen minum saja baru beli.
- C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?
- E: Awalnya memang penasaran karena ada di mana-mana, tapi saya juga menyukai rasanya.
- C: Biasanya ibu membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?
- E: Saya biasanya membeli Teh Thailand yang ada kedainya di mal karena mudah dijangkau lokasinya dan sudah biasa membeli dari kedai tersebut.
- C: Menurut ibu, apa yang menyebabkan ibu menyukai Teh Thailand?
- E: Karena rasanya yang manis dan segar sesuai dengan ekspektasi saya.
- C: Apakah ibu mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?
- E: Tentu saja.

## Hasil Wawancara 2

C: Apakah bapak pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering bapak membeli Teh Thailand?

M1: Dulu saya sering sekali membeli Teh Thailand bahkan hampir setiap hari saya membelinya, namun sekarang ini jarang.

C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?

M1: Saya memang ingin mencobanya bukan hanya ingin mengikuti *trend* saja dan saya juga sangat suka dengan Teh Thailand.

C: Biasanya bapak membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?

M1: Saya biasanya senang membeli Teh Thailand yang berada di Medit 1 karena selain enak harganya murah sekalian pergi makan siang juga, namun saya juga senang membeli yang ada di mal, saya beli Teh Thailand di mana saja yang lebih dekat dengan saya.

C: Menurut bapak, apa yang menyebabkan bapak menyukai Teh Thailand?

M1: Enak saja, saya suka saja sama rasanya

C: Apakah bapak mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?

M1: Ya, walaupun sekarang sudah jarang membeli tapi sesekali mungkin saya akan tetap membelinya.

### Hasil Wawancara 3

- C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?
- M2: Sering sekali, hampir setiap hari, apalagi saat Teh Thailand baru-baru *booming*, namun kalau sekarang jarang banget, saya lebih suka membeli Teh Busa dibandingkan dengan Teh Thailand sekarang.
- C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?
- M2: Awalnya memang ikutan *trend* tapi malah jadi ketagihan dan suka.
- C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?
- M2: Saya biasanya beli di satu kedai tertentu.
- C: Menurut anda, apa yang menyebabkan ibu menyukai Teh Thailand?
- M2: Enak, manis dan segar, pas pokoknya
- C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?
- M2: Kalau untuk sekarang sepertinya belum karena sudah bosan, tapi nanti kalau kepengen pasti akan saya beli lagi, tapi akan tetap saya rekomendasikan kok.

#### Hasil Wawancara 4

- C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering bapak membeli Teh Thailand?
- F: Sering banget, apalagi dulu, kalau sekarang biasanya beli kalau kepengen saja.
- C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?
- F: Penasaran pengen coba karena lagi populer, suka juga sama rasanya.
- C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?
- F: Saya biasanya membeli di satu kedai tertentu yang ada di mal dan suka juga mencoba beli di kedai yang lain untuk tau rasanya, saya juga suka beli di dekat rumah saya karena lebih murah dan rasanya sama enak seperti yang saya beli di mal.
- C: Menurut anda, apa yang menyebabkan ibu menyukai Teh Thailand?
- F: Enak, porsinya pas, saya juga senang minuman yang manis.
- C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?
- F: Ya, tentu saja, saya pasti tetap akan membelinya saat sedang ingin mengkonsumsinya, teman-teman saya juga suka dengan Teh Thailand.

## Hasil Wawancara 5

C: Apakah bapak pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering bapak membeli Teh Thailand?

A1: Sering sekali, hampir setiap seminggu sekali saya beli setiap kali sedang jalan bareng keluarga, sampai sekarang pun masih sering beli saya.

C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?

A1: Saya awalnya liatnya kok ramai, jadi saya coba, ternyata enak jadi sering beli apalagi kalau sedang menunggu keluarga yang lagi jalan-jalan di mal.

C: Biasanya bapak membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?

A1: Saya biasanya beli yang ada di mal soalnya sekalian juga.

C: Menurut bapak, apa yang menyebabkan bapak menyukai Teh Thailand?

A1: Soalnya rasanya enak, cepat hilangin haus dan bisa menghilangkan rasa bosan.

C: Apakah bapak mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?

A1: Tentu saja.

## Hasil Wawancara 6

- C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?
- K: Setiap kali lagi ingin minum Teh Thailand pasti beli jadi tidak menentu.
- C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?
- K: Awalnya memang penasaran dan ingin ikutan mencoba tapi malah jadi suka jadinya kadang-kadang beli deh kalau lagi ingin minum.
- C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?
- K: Beli di kedai tertentu yang ada di mal, sekali-kali suka coba kedai lain yang baru buka juga.
- C: Menurut anda, apa yang menyebabkan anda menyukai Teh Thailand?
- K: Rasanya cocok aja, enak, terus rasanya suka tiba-tiba ingin minum saja.
- C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?
- K: Ya, saya suka mengajak teman atau keluarga saya membeli Teh Thailand.

## Hasil Wawancara 7

C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?

N: Sering.

C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?

N: Memang karena suka rasanya bukan karena sedang populer.

C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?

N: Saya biasanya senang membeli di kedai Teh Thailand favorit saya, namun saya tidak keberatan untuk membeli Teh Thailand di mana saja dan senang mencoba Teh Thailand di tempat yang baru buka.

C: Menurut anda, apa yang menyebabkan anda menyukai Teh Thailand?

N: Senang saja dengan rasanya.

C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?

N: Tentu saja. Teman-teman dan keluarga saya juga suka membeli Teh Thailand.

## Hasil Wawancara 8

C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?

H: Dulu sering beli.

C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?

H: Iya, penasaran juga dengan rasanya.

C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?

H: Dulu saya beli di satu kedai tertentu, sekarang saya senang beli Teh Thailand di kedai *franchise* milik teman saya

C: Menurut anda, apa yang menyebabkan anda menyukai Teh Thailand?

H: Soalnya segar.

C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?

H: Ya, saya pasti akan membelinya saat ingin meminumnya.



## Hasil Wawancara 9

- C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?
- D: Sekali-sekali saja setiap ingin minum Teh Thailand saja belinya.
- C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?
- D: Penasaran dengan rasanya lalu jadi suka.
- C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?
- D: Saya biasanya beli di mana saja yang penting menjual Teh Thailand di saat saya ingin mengkonsumsinya.
- C: Menurut anda, apa yang menyebabkan anda menyukai Teh Thailand?
- D: Enak, tidak membuat eneg.
- C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?
- D: Ya, saya mau membelinya lagi, teman-teman saya dan keluarga saya juga terkadang suka mengonsumsi Teh Thailand.

## Hasil Wawancara 10

C: Apakah anda pernah membeli Teh Thailand dan jika pernah seberapa sering anda membeli Teh Thailand?

A2: Dulu sering, belakangan ini sudah agak jarang.

C: Apakah pada saat pertama membeli Teh Thailand karena ingin ikut-ikutan saja merasakan minuman yang sedang populer atau karena memang ingin mencobanya dan menjadi menyukainya?

A2: Awalnya coba-coba karena lagi populer tapi malah ketagihan.

C: Biasanya anda membeli Teh Thailand di satu kedai tertentu saja atau membeli di kedai mana saja asal yang penting menjual Teh Thailand tanpa mempertimbangkan hal yang lainnya?

A2: Saya bisa membeli Teh Thailand di kedai mana saja, namun lebih sering membelinya di kedai yang berada di mal.

C: Menurut anda, apa yang menyebabkan anda menyukai Teh Thailand?

A2: Saya sangat suka minuman yang manis dan dingin.

C: Apakah anda mau membeli Teh Thailand kembali di masa yang akan datang dan merekomendasikan minuman tersebut kepada teman atau keluarga?

A2: Ya, saya pasti akan membelinya di kemudian hari dan saya sering membeli Teh Thailand bersama teman-teman saya.

## LAMPIRAN 4

### HASIL OUTPUT PARTIAL LEAST SQUARE

**Gambar 1 Path Coefficients**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

**Koefisien Jalur**

Matriks Koefisien Jalur Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Harga	Kepuasan Pela...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
Harga		0.323				
Kepuasan Pela...						0.786
Kualitas Pelaya...		0.095				
Kualitas Produk		0.425				
Lokasi		0.216				
Loyalitas						

**Gambar 2 Indirect Effect**

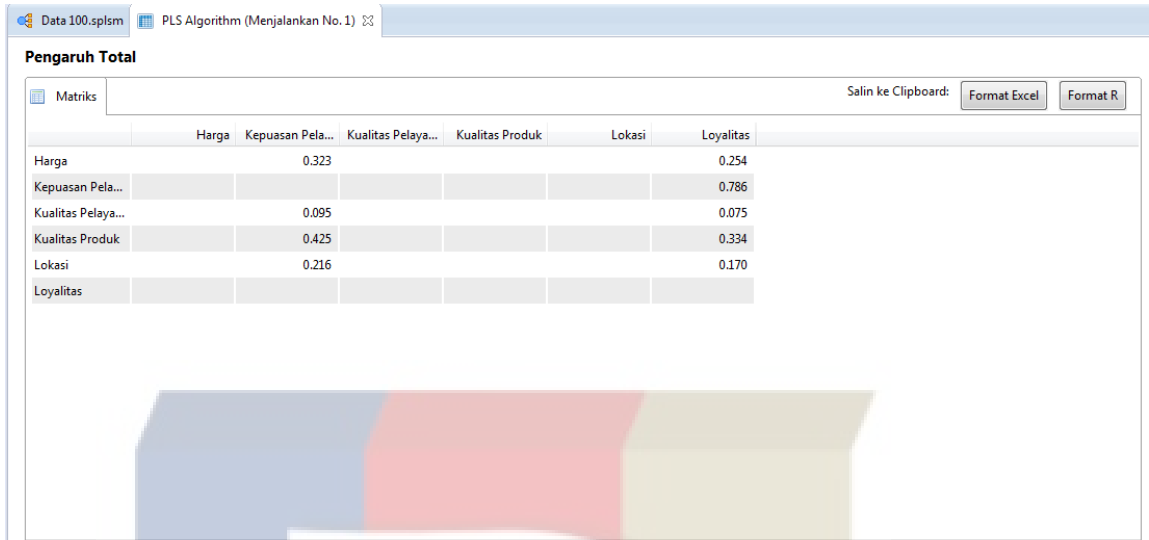
Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

**Efek Tidak Langsung**

Total Pengaruh Tidak Langsung Efek Tidak Langsung Spesifik Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Harga	Kepuasan Pela...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
Harga						0.254
Kepuasan Pela...						0.075
Kualitas Pelaya...						0.334
Kualitas Produk						0.170
Lokasi						
Loyalitas						

**Gambar 3 Total Effect**



**Pengaruh Total**

Matriks

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	Harga	Kepuasan Pelayan...	Kualitas Pelayan...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
Harga		0.323				0.254
Kepuasan Pelayan...						0.786
Kualitas Pelayan...		0.095				0.075
Kualitas Produk		0.425				0.334
Lokasi		0.216				0.170
Loyalitas						

**Gambar 4 Outer Loading**



**Outer Loading**

Matriks

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	Harga	Kepuasan Pelayan...	Kualitas Pelayan...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
L1						0.875
L2						0.895
L3						0.836
LOC1					0.753	
LOC2					0.885	
LOC3					0.849	
P1	0.881					
P2	0.824					
P3	0.852					
QC1				0.829		
QC2				0.825		
QC3				0.879		
S1		0.886				
S2		0.867				
S3		0.884				

**Gambar 5 Outer Weight**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

**Outer Weight**

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	Harga	Kepuasan Pelaya...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
L1						0.393
L2						0.410
L3						0.346
LOC1					0.384	
LOC2					0.392	
LOC3					0.429	
P1	0.410					
P2	0.326					
P3	0.435					
QC1				0.410		
QC2				0.331		
QC3				0.440		
S1		0.399				
S2		0.367				
S3		0.372				

**Gambar 6 Variabel Laten**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

**Variabel Laten**

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

Variabel Laten	Korelasi Variabel Laten	Kovarians Variabel Laten				
Harga	Kepuasan Pelaya...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas	
0.410	1.563	1.044	0.593	0.710	1.489	
-0.269	1.141	0.973	0.166	1.178	1.102	
-0.443	-1.163	-0.970	0.051	0.212	-0.928	
0.410	1.141	0.541	1.500	0.212	0.923	
-0.692	0.200	0.902	0.051	1.214	-0.144	
0.961	0.256	-0.970	1.500	-0.255	0.422	
-0.269	0.699	-0.466	0.197	0.212	0.819	
-0.141	0.200	1.477	1.500	-0.758	-0.918	
0.410	0.621	-0.034	0.051	0.212	0.819	
0.410	0.621	-0.034	0.051	0.212	0.819	
0.070	1.120	1.044	-0.460	-0.260	1.206	
-2.911	-3.024	-3.054	-3.357	-3.223	-2.109	
0.961	0.643	0.470	0.562	-0.255	0.809	
0.410	-0.664	0.470	0.958	-1.755	-0.248	
0.410	0.123	0.612	0.989	0.212	1.206	

**Gambar 7 Residual**

Data 100.sp1sm PLS Algorithm (Menjalankan No.1)

**Residual**

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

Skor Residual Outer Model	Inner Model Korelasi Residual	Inner Model Skor Residual	Inner Model Korelasi Residual						
L1	L2	L3	LOC1	LOC2	LOC3	P1	P2	P3	QC1
-0.122	-0.124	0.286	0.516	-0.295	-0.193	-0.023	0.089	-0.045	0.723
0.217	-0.722	0.609	0.164	0.485	-0.589	0.576	-1.434	0.534	-0.244
-0.026	0.151	-0.149	-0.407	0.146	0.230	-0.524	-0.250	0.681	-0.148
0.373	0.382	-0.878	-0.407	0.146	0.230	-0.023	0.089	-0.045	-0.029
0.297	0.393	-0.805	0.137	-0.740	0.553	0.948	0.997	-1.641	-0.148
-0.198	-0.113	0.359	-0.054	-0.634	0.627	-0.509	-0.365	0.753	-0.029
0.464	-0.469	0.027	-0.407	0.146	0.230	0.576	-1.434	0.534	1.051
0.975	-0.802	-0.158	0.325	-0.188	-0.119	0.462	0.543	-0.843	-0.029
0.464	-0.469	0.027	-0.407	0.146	0.230	-0.023	0.089	-0.045	-0.148
0.464	-0.469	0.027	-0.407	0.146	0.230	-0.023	0.089	-0.045	-0.148
0.126	0.129	-0.296	1.247	-0.629	-0.541	0.276	-0.672	0.244	0.275
-1.011	0.264	0.838	-1.711	0.800	0.801	-0.855	0.742	0.249	0.037
-0.536	0.484	0.036	-0.054	-0.634	0.627	-0.509	-0.365	0.753	-0.572
0.389	-0.458	0.101	-1.520	0.694	0.727	-0.023	0.089	-0.045	-0.900

**Gambar 8 R Square**

Data 100.sp1sm PLS Algorithm (Menjalankan No.1)

**R Square**

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

Matriks	R Square	Adjusted R Square
	R Square	Adjusted R Sq...
Kepuasan Pela...	0.658	0.643
Loyalitas	0.618	0.614

**Gambar 9 *F Square***

**f Square**

	Harga	Kepuasan Pela...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
Harga	0.232					
Kepuasan Pela...		1.615				
Kualitas Pelaya...			0.016			
Kualitas Produk				0.354		
Lokasi					0.095	
Loyalitas						

**Gambar 10 Validitas dan Reliabilitas Konstruk**

**Validitas dan Reliabilitas Konstruk**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Harga	0.814	0.826	0.889	0.727
Kepuasan Pela...	0.853	0.855	0.911	0.773
Kualitas Pelaya...	0.772	0.784	0.867	0.684
Kualitas Produk	0.800	0.813	0.882	0.713
Lokasi	0.773	0.777	0.869	0.690
Loyalitas	0.838	0.845	0.902	0.755

Gambar 11 Validitas Diskriminan

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No.1)

**Validitas Diskriminan**

Fornell-Larcker Kriteria Cross Loadings Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Harga	Kepuasan Pela...	Kualitas Pelaya...	Kualitas Produk	Lokasi	Loyalitas
Harga	0.853					
Kepuasan Pela...	0.614	0.879				
Kualitas Pelaya...	0.375	0.540	0.827			
Kualitas Produk	0.449	0.696	0.491	0.845		
Lokasi	0.297	0.519	0.535	0.367	0.831	
Loyalitas	0.556	0.786	0.429	0.626	0.437	0.869





## LAMPIRAN 5

### HASIL OUTPUT BOOTSTRAPPING

**Gambar 1 Path Coefficients**

**Koefisien Jalur**

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Sampel	Salin ke Clipboard:	Format Excel	Format R
	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik ( O/...	P Values		
Harga -> Kepu...	0.323	0.328	0.064	5.036	0.000		
Kepuasan Pela...	0.786	0.787	0.049	16.012	0.000		
Kualitas Pelaya...	0.095	0.090	0.080	1.181	0.238		
Kualitas Produ...	0.425	0.414	0.103	4.143	0.000		
Lokasi -> Kepu...	0.216	0.231	0.094	2.292	0.022		

**Gambar 2 Total Indirect Effects**

**Total Pengaruh Tidak Langsung**

	Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Sampel	Salin ke Clipboard:	Format Excel	Format R
	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik ( O/...	P Values		
Harga -> Kepu...							
Harga -> Loyal...	0.254	0.258	0.053	4.805	0.000		
Kepuasan Pela...							
Kualitas Pelaya...							
Kualitas Pelaya...	0.075	0.070	0.063	1.182	0.238		
Kualitas Produ...							
Kualitas Produ...	0.334	0.327	0.088	3.795	0.000		
Lokasi -> Kepu...							
Lokasi -> Loyal...	0.170	0.181	0.074	2.297	0.022		

**Gambar 3 Specific Indirect Effects**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No.1) Bootstrapping (Menjalankan No.1)

**Efek Tidak Langsung Spesifik**

Mean, STDEV, T-Values, P-Values Confidence Intervals Confidence Intervals Bias Corrected Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik (  O/...	P Values
Harga -> Kepu...	0.254	0.258	0.053	4.805	0.000
Kualitas Pelaya...	0.075	0.070	0.063	1.182	0.238
Kualitas Produ...	0.334	0.327	0.088	3.795	0.000
Lokasi -> Kepu...	0.170	0.181	0.074	2.297	0.022

**Gambar 4 Total Effects**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No.1) Bootstrapping (Menjalankan No.1)

**Pengaruh Total**

Mean, STDEV, T-Values, P-Values Confidence Intervals Confidence Intervals Bias Corrected Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik (  O/...	P Values
Harga -> Kepu...	0.323	0.328	0.064	5.036	0.000
Harga -> Loyal...	0.254	0.258	0.053	4.805	0.000
Kepuasan Pela...	0.786	0.787	0.049	16.012	0.000
Kualitas Pelaya...	0.095	0.090	0.080	1.181	0.238
Kualitas Pelaya...	0.075	0.070	0.063	1.182	0.238
Kualitas Produ...	0.425	0.414	0.103	4.143	0.000
Kualitas Produ...	0.334	0.327	0.088	3.795	0.000
Lokasi -> Kepu...	0.216	0.231	0.094	2.292	0.022
Lokasi -> Loyal...	0.170	0.181	0.074	2.297	0.022

**Gambar 5 Outer Loading**

Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

**Outer Loading**

Salin ke Clipboard:

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik (  O/...	P Values
L1 <- Loyalitas	0.875	0.874	0.027	31.897	0.000
L2 <- Loyalitas	0.895	0.896	0.017	51.671	0.000
L3 <- Loyalitas	0.836	0.835	0.041	20.455	0.000
LOC1 <- Lokasi	0.753	0.737	0.082	9.233	0.000
LOC2 <- Lokasi	0.885	0.884	0.036	24.293	0.000
LOC3 <- Lokasi	0.849	0.855	0.033	25.643	0.000
P1 <- Harga	0.881	0.878	0.032	27.709	0.000
P2 <- Harga	0.824	0.821	0.046	17.773	0.000
P3 <- Harga	0.852	0.852	0.028	30.816	0.000
QC1 <- Kualita...	0.829	0.826	0.038	21.638	0.000
QC2 <- Kualita...	0.825	0.819	0.054	15.220	0.000
QC3 <- Kualita...	0.879	0.875	0.029	30.209	0.000
S1 <- Kepuasa...	0.886	0.882	0.025	35.723	0.000
S2 <- Kepuasa...	0.867	0.864	0.028	30.657	0.000
S3 <- Kepuasa...	0.884	0.882	0.031	28.550	0.000

**Gambar 6 Outer Weight**

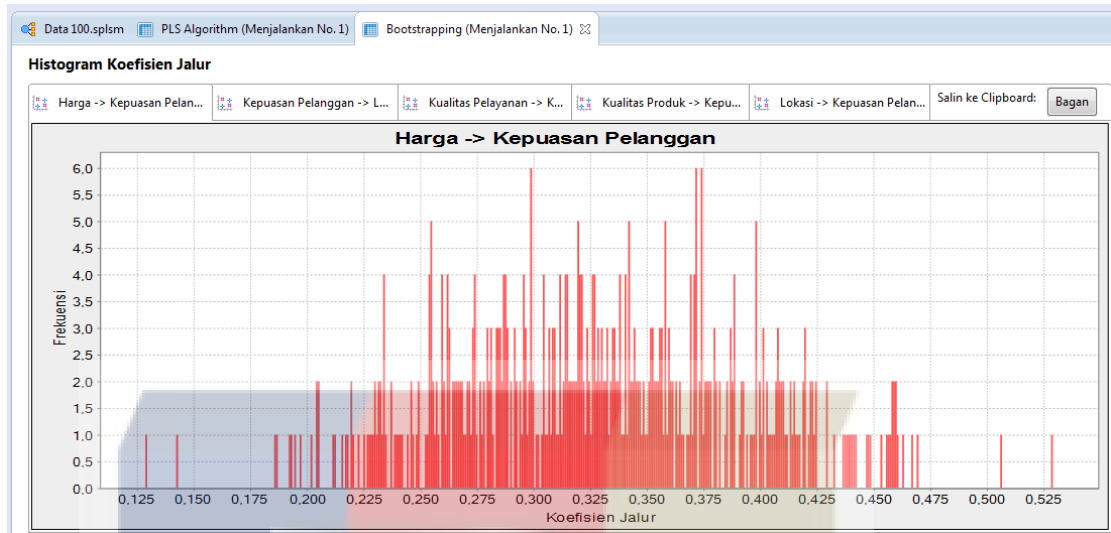
Data 100.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

**Outer Weight**

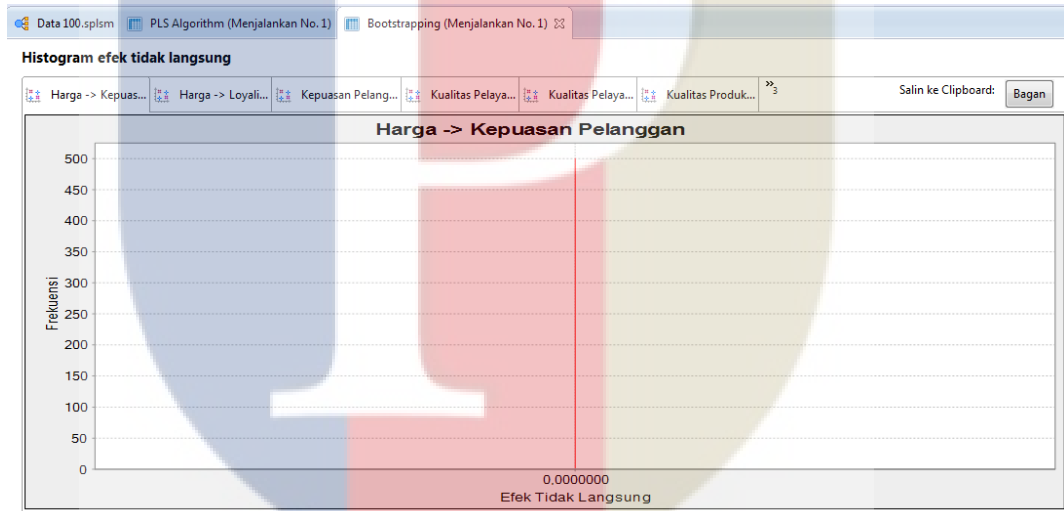
Salin ke Clipboard:

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Devias...	T Statistik (  O/...	P Values
L1 <- Loyalitas	0.393	0.390	0.023	17.018	0.000
L2 <- Loyalitas	0.410	0.411	0.025	16.250	0.000
L3 <- Loyalitas	0.346	0.347	0.027	12.854	0.000
LOC1 <- Lokasi	0.384	0.372	0.065	5.912	0.000
LOC2 <- Lokasi	0.392	0.388	0.055	7.129	0.000
LOC3 <- Lokasi	0.429	0.440	0.061	7.009	0.000
P1 <- Harga	0.410	0.404	0.036	11.232	0.000
P2 <- Harga	0.326	0.328	0.035	9.447	0.000
P3 <- Harga	0.435	0.440	0.038	11.482	0.000
QC1 <- Kualita...	0.410	0.415	0.038	10.741	0.000
QC2 <- Kualita...	0.331	0.329	0.032	10.197	0.000
QC3 <- Kualita...	0.440	0.442	0.033	13.261	0.000
S1 <- Kepuasa...	0.399	0.398	0.023	17.055	0.000
S2 <- Kepuasa...	0.367	0.370	0.017	21.824	0.000
S3 <- Kepuasa...	0.372	0.374	0.019	19.156	0.000

**Gambar 7 Path Coefficients Histogram**



**Gambar 8 Indirect Effects Histogram**



**Gambar 9 Total Effects Histogram**

