

# **LAMPIRAN**



## MIXOLOGY SOJU BAR & BRASSERIE

ALAMAT : Jl. P. Antasari No.91a, Tj. Baru, Kecamatan Sukabumi  
Kota Bandar Lampung

### **SURAT KETERANGAN** **NO.040/MSBB-L/PENELITIAN/DJ/II/20**

Hal : Balasan

Kepada Yth :  
Ketua Prodi Manajemen  
Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Di  
Tempat

Berdasarkan surat No : Izin Penelitian.040/DMJ/DEKAN/BAAK/I-20 tanggal 16 Januari 2020, perihal izin melakukan penelitian di **MIXOLOGY SOJU BAR & BRASSERIE** maka bersama ini kami sampaikan kepada Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya bahwa mahasiswa yang berketerangan dibawah ini :

Nama : Roby Yuniaro

NPM : 1612110311

Jurusan : S1 Manajemen

Telah melakukan penelitian di **MIXOLOGY SOJU BAR& BRASSERIE** guna memperoleh data untuk penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 20 Februari 2020  
Hormat Kami,  
MIXOLOGY SOJU BAR & BRASSERIE

  
**MIXOLOGY**  
Soju Bar & Brasserie

( Etin Gustiana )  
Pimpinan

Lampiran 1

## **KUISIONER PENELITIAN SKRIPSI**

---

---

Kepada YTH.:  
Bapak/Ibu/Saudara Responden  
Di Tempat

Saya Roby Yuniarto mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis (IIB) saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian matakuliah Skripsi dengan judul Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan. Untuk itu dalam kesempatan ini, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu saya mengisi kuesioner ini. Apapun pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan, SAYA AKAN JAMIN KERAHASIAANNYA dan ini semata-mata untuk kepentingan penelitian.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangsih pemikiran Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, Saya sangat mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Roby Yuniarto  
1612110311

## A. DEKSRIPSI RESPONDEN

Petunjuk Pengisian:

- Berilah Tanda [ ✓ atau ✗ ] pada kolom jawaban yang anda pilih
- Isi (.....) sesuai dengan apa yang diminta oleh pertanyaan

Nama	:	.....	
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-Laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	..... Thn	
Status	:	<input type="checkbox"/> Single	<input type="checkbox"/> Berkeluarga
Alamat	:	.....	
Pendidikan Terakhir	:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> S1
		<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> S2
		<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S3
		<input type="checkbox"/> DIII	<input type="checkbox"/> Lainnya
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
		<input type="checkbox"/> Karyawan Suasta	<input type="checkbox"/> Mahasiswa/i
		<input type="checkbox"/> Pelajar	<input type="checkbox"/> Profesional
		<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga	<input type="checkbox"/> pensiunan
		<input type="checkbox"/> Lainnya (.....)	
Rata-rata Pengeluaran perbulan	:	<input type="checkbox"/> < Rp. 2.000.000,-	
		<input type="checkbox"/> Rp. 2.000.000,- Sd Rp. 4.000.000,-	
		<input type="checkbox"/> Rp. 4.000.000,- Sd Rp. 6.000.000,-	
		<input type="checkbox"/> Rp. 6.000.000,- Sd Rp. 8.000.000,-	
		<input type="checkbox"/> Rp. 8.000.000,- Sd Rp. 10.000.000,-	
		<input type="checkbox"/> > Rp. 10.000.000,-	
Frekuensi Kunjungan	:	<input type="checkbox"/> 2 Kali	<input type="checkbox"/> 3 Kali
		<input type="checkbox"/> 4 Kali	<input type="checkbox"/> > 4 Kali

### **B. KUISIONER UTAMA**

Berilah Tanda [ ✓ atau ✗ ] pada angka 1 sampai dengan 10 di kotak yang tersedia berdasarkan persepsi anda. Angka tersebut menunjukkan tingkat kesetujuan anda terhadap pernyataan yang diajukan. Semakin mendekati angka 10 berarti anda sangat setuju terhadap pernyataan tersebut, sebaliknya semakin mendekati angka 1 berarti anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

### **1. Experiential Marketing (Sense)**

1. Pemandangan <i>light view</i> Mixology terlihat baik.	<b>Sangat</b> <b>Tidak Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat Setuju</b>
2. <i>Live Music</i> yang dimainkan di Mixology enak untuk didengar.	<b>Sangat</b> <b>Tidak Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat Setuju</b>
3. Suhu didalam ruangan Mixology membuat nyaman.	<b>Sangat</b> <b>Tidak Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat Setuju</b>
4. Rasa makanan dan minuman di Mixology sesuai selera.	<b>Sangat</b> <b>Tidak Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat Setuju</b>
5. Aroma ruangan Mixology membuat nyaman.	<b>Sangat</b> <b>Tidak Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat Setuju</b>

## **2. Experiential Marketing (Feel)**

6. Kebersihan ruangan dan lingkungan Mixology terjaga dengan baik.	<b>Sangat Tidak Setuju</b> 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>	<b>Sangat Setuju</b>
7. Kerapihan dan keseragaman pakaian yang digunakan pegawai Mixology sudah baik.	<b>Sangat Tidak Setuju</b> 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>	<b>Sangat Setuju</b>
8. Merasakan suasana yang hangat dan akrab bersama teman, pasangan, keluarga, rekan kerja saat berada di Mixology.	<b>Sangat Tidak Setuju</b> 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>	<b>Sangat Setuju</b>

### 3. Experiential Marketing (Think)

	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
9. Mengingat Mixology dibandingkan cafe lain yang sejenis setiap ingin makan atau berkumpul	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
10. Mixology mempunyai keunikan sendiri dan berbeda dari Cafe lain.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
11. Reputasi atau popularitas Mixology turut mempengaruhi keinginan untuk datang ke sini.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju

### 4. Experiential Marketing (Act)

	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
12. Memiliki pengalaman yang bagus saat ke Mixology	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
13. Fasilitas yang ada di Mixology sudah memenuhi kebutuhan saat berada di cafe.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
14. Mixology sesuai dengan gaya dan style	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju

### 5. Experiential Marketing (Relate)

	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
15. Mixology dapat menggambarkan tren <i>urban lifestyle</i> atau gaya hidup masyarakat perkotaan.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
16. Antara pelanggan dan pegawai memiliki hubungan yang baik	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju

### 6. Satisfaction

	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/>	Sangat Setuju
1. Ada beragam item menu yang disiapkan dengan sangat baik.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju
2. Saya puas dengan tingkat layanan yang ditawarkan.	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	<input type="checkbox"/> 1  2  3  4  5  6  7  8  9	Sangat Setuju

	<b>Tidak Setuju</b>	10	<b>Setuju</b>
3. Mixology memiliki kesesuaian antara harga yang ditawarkan dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.	<b>Sangat</b> Tidak <b>Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat</b> Setuju
4. Saya akan merekomendasikan Mixology kepada orang lain.	<b>Sangat</b> Tidak <b>Setuju</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	<b>Sangat</b> Setuju

## Lampiran 2 Data Kuesioner

No	S1	S2	S3	S4	S5	F1	F2	F3	T1	T2	T3	A1	A2	A3	R1	R2	Y1	Y2	Y3	Y4
1	7	8	7	6	10	7	8	8	7	7	9	8	8	7	7	8	7	6	5	6
2	10	9	9	10	10	9	9	9	9	5	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6
3	7	7	9	8	8	9	9	9	9	5	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6
4	9	5	6	5	6	9	9	9	9	5	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6
5	9	5	6	5	6	5	7	6	5	8	7	8	8	9	5	5	5	5	7	6
6	9	5	6	5	6	6	7	8	7	7	7	8	7	9	7	8	8	7	7	6
7	5	8	7	8	8	6	7	8	7	7	7	8	7	9	7	8	8	7	7	6
8	7	7	7	8	7	9	7	7	5	5	5	8	8	8	8	7	8	8	7	6
9	7	7	7	8	7	7	6	7	9	7	8	6	7	9	5	9	5	6	7	7
10	5	5	5	8	8	5	6	8	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
11	9	7	8	6	7	5	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	5	6	6	7	7	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	5	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	7	7	7	8	8	7	7	7	8	8	8	9	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	8	8	8	7	7	7	8	8	8	9	7	7	7	7	7	7
19	7	7	8	8	8	9	10	7	6	8	8	8	7	8	9	9	9	10	7	7
20	7	7	8	8	8	6	7	5	7	7	5	8	6	5	9	7	8	6	8	7
21	6	8	8	8	7	6	7	5	7	7	5	8	6	5	9	7	8	6	8	7
22	7	7	5	8	6	7	8	7	8	9	9	8	8	9	7	8	7	7	8	7
23	7	7	5	8	6	7	8	7	8	9	9	8	8	9	7	8	7	7	8	7
24	8	9	9	8	8	7	7	7	8	7	8	7	8	8	7	7	8	7	8	7
25	8	9	9	8	8	7	8	7	8	6	7	7	7	8	8	8	7	8	8	7
26	8	7	8	7	8	7	7	8	7	6	7	7	6	6	8	8	7	7	6	8
27	8	6	7	7	7	6	8	8	6	8	6	8	8	5	7	8	5	9	6	8
28	7	6	7	7	6	9	7	8	8	6	7	7	8	6	8	8	8	9	6	8
29	6	8	6	8	8	6	9	7	7	7	6	8	8	8	7	7	7	7	7	8
30	8	6	7	7	8	6	6	5	6	5	7	6	6	8	8	7	7	7	7	8
31	7	7	6	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8
32	6	5	7	6	6	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	7	7	7	7	8
33	8	7	7	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8
34	8	7	7	8	8	8	7	7	9	5	7	7	9	9	5	5	8	7	7	8
35	8	7	7	8	8	9	9	7	8	8	8	7	8	9	8	7	8	7	7	8
36	9	5	7	7	9	9	9	7	8	8	8	7	8	9	8	7	8	7	7	8

37	8	8	8	7	8	8	7	6	6	10	8	7	8	7	8	7	8	7	7	8
38	8	8	8	7	8	8	9	8	9	8	8	8	9	8	8	7	8	8	7	8
39	6	10	8	7	8	8	9	8	9	8	8	8	9	8	8	7	8	8	7	8
40	9	8	8	8	9	8	7	7	8	8	9	7	7	8	9	7	7	7	7	8
41	9	8	8	8	9	8	7	7	8	8	9	7	7	8	9	7	7	7	7	8
42	8	8	9	7	7	8	7	9	7	8	9	7	8	9	8	7	7	8	8	8
43	8	8	9	7	7	7	7	8	6	6	6	7	7	7	8	6	8	8	8	8
44	7	8	9	7	8	7	7	8	6	6	6	7	7	7	8	6	8	8	8	8
45	6	6	6	7	7	7	8	8	9	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8
46	6	6	6	7	7	7	8	8	9	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8
47	9	8	8	7	8	7	8	8	9	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8
48	9	8	8	7	8	7	8	8	9	8	8	7	8	8	7	7	8	8	8	8
49	9	8	8	7	8	9	8	7	7	8	8	8	10	8	10	7	8	8	8	8
50	9	8	8	7	8	9	8	7	7	8	8	8	10	8	10	7	8	8	8	8
51	7	8	8	8	10	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8
52	7	8	8	8	10	8	8	8	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8
53	8	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8
54	8	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8
55	7	7	7	8	8	9	9	10	10	8	9	9	9	8	9	8	9	8	8	8
56	7	7	7	8	8	8	7	8	9	9	8	8	8	9	8	9	9	8	8	8
57	10	8	9	9	9	8	7	8	9	9	8	8	8	9	8	9	9	8	8	8
58	9	9	8	8	8	9	8	7	9	8	8	9	9	9	8	9	9	8	8	8
59	9	9	8	8	8	9	8	7	9	8	9	9	9	9	8	9	9	8	8	8
60	9	8	8	9	9	9	8	7	9	8	8	9	9	9	8	9	9	8	8	8
61	9	8	8	9	9	7	7	8	8	7	9	7	8	7	8	9	8	9	8	8
62	7	9	10	7	10	10	9	8	7	8	8	8	7	9	7	8	10	9	8	8
63	7	9	10	7	10	10	9	8	7	8	8	8	7	9	7	8	10	9	8	8
64	6	7	7	8	7	7	9	7	5	9	7	8	5	6	7	5	7	6	9	8
65	8	8	9	8	8	9	8	9	8	9	7	7	7	8	10	10	9	7	9	8
66	9	10	8	9	10	8	10	9	8	9	8	9	10	8	9	8	9	8	9	8
67	8	9	8	8	8	8	7	7	8	8	9	8	7	6	10	10	10	8	9	8
68	8	7	8	8	8	8	7	7	6	7	6	6	7	8	8	8	8	9	9	8
69	8	7	8	8	8	8	7	7	6	7	6	6	7	8	8	8	8	9	9	8
70	8	7	8	8	8	8	7	7	6	7	6	6	7	8	8	8	8	9	9	8
71	6	7	8	7	9	8	9	10	8	8	7	9	8	10	7	8	9	8	10	8
72	9	8	9	8	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	10	9	9	9	10	8
73	9	9	8	7	6	7	7	8	6	7	8	8	8	10	10	6	7	6	9	
74	9	9	8	7	6	7	7	7	8	6	7	8	8	8	10	10	6	7	6	9
75	9	9	8	7	6	7	7	7	8	6	7	8	8	8	10	10	6	7	6	9

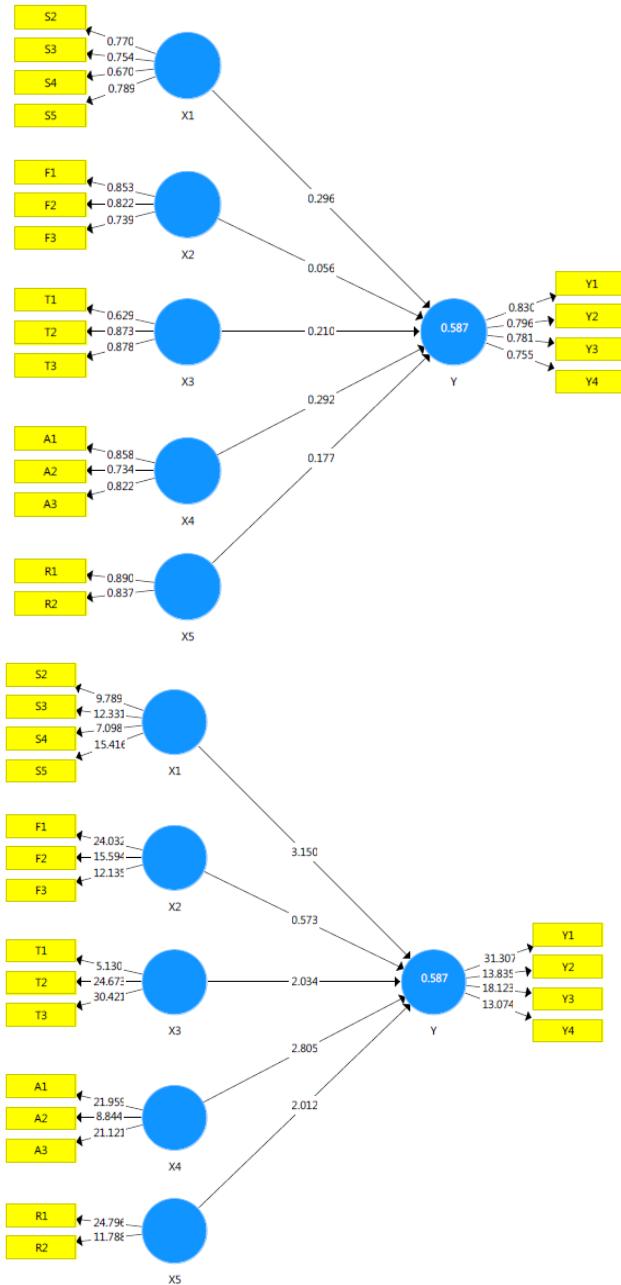
76	9	9	8	7	6	7	7	8	6	7	8	8	8	10	10	6	7	6	9	
77	7	9	6	9	8	8	8	7	7	9	7	9	6	6	9	7	7	8	6	9
78	6	8	7	7	9	7	6	9	8	9	7	7	8	7	7	9	8	8	7	9
79	7	7	6	6	9	9	9	8	8	9	10	7	8	8	8	7	9	8	7	9
80	7	6	8	7	8	7	8	6	8	7	7	8	8	7	9	7	8	7	8	9
81	8	8	8	6	8	8	8	8	8	8	8	6	7	8	10	10	9	7	8	9
82	7	8	9	7	8	7	8	9	10	8	9	9	7	10	8	7	10	7	8	9
83	7	8	9	7	8	7	8	9	10	8	9	9	7	10	8	7	10	7	8	9
84	7	8	9	7	8	7	8	9	10	8	9	9	7	10	8	7	10	7	8	9
85	7	8	7	8	7	8	7	8	7	7	6	8	7	8	9	8	7	8	8	9
86	6	8	7	10	7	8	9	10	8	8	7	9	8	9	8	8	8	8	8	9
87	6	7	8	7	8	8	8	7	8	9	8	8	9	8	7	8	7	9	8	9
88	6	7	8	7	8	8	8	7	8	9	8	8	9	8	7	8	7	9	8	9
89	7	8	7	8	8	9	8	8	7	8	8	8	9	8	8	9	8	9	8	9
90	8	9	9	8	7	8	8	8	9	8	8	9	9	9	8	9	9	9	8	9
91	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	8	9	8	8	7	9	9	8	9	9
92	7	9	8	9	10	8	7	7	8	9	7	9	7	8	9	9	9	8	9	9
93	5	6	6	8	9	8	9	7	8	8	9	9	8	10	7	8	8	8	8	10
94	5	6	6	8	9	8	9	7	8	8	9	9	8	10	7	8	8	8	8	10
95	8	10	9	7	9	9	10	9	7	10	9	10	9	10	9	9	8	9	8	10
96	8	7	8	10	9	9	10	9	9	9	8	8	9	8	9	8	9	9	8	10
97	10	10	8	7	9	8	8	10	7	8	10	10	6	9	10	7	9	8	9	10
98	7	6	8	10	9	10	8	9	9	10	8	10	9	10	10	10	10	9	9	10
99	8	9	8	9	9	9	8	9	9	10	9	10	8	10	10	10	10	9	9	10
100	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

### Lampiran 3 Distribusi Frekuensi

Item	STS		2		3		4		5		6		7		8		9		SS		Total	
	1																			F	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	6%	13	13%	31	31%	25	25%	21	21%	4	4%	100	100%
X1.2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	6%	13	13%	29	29%	31	31%	16	16%	5	5%	100	100%
X1.3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	14	14%	25	25%	40	40%	15	15%	3	3%	100	100%
X1.4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	6	6%	41	41%	38	38%	7	7%	5	5%	100	100%
X1.5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	12%	20	20%	42	42%	17	17%	9	9%	100	100%
X2.1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	11	11%	26	26%	34	34%	22	22%	3	3%	100	100%
X2.2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	9%	33	33%	35	35%	19	19%	4	4%	100	100%
X2.3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	4%	3	3%	42	42%	31	31%	14	14%	6	6%	100	100%

<b>X3.1</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	5%	10	10%	26	26%	33	33%	20	20%	6	6%	100	100%
<b>X3.2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	6%	13	13%	27	27%	34	34%	14	14%	6	6%	100	100%
<b>X3.3</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	14	14%	31	31%	31	31%	18	18%	3	3%	100	100%
<b>X4.1</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	7	7%	29	29%	39	39%	17	17%	5	5%	100	100%
<b>X4.2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	10	10%	29	29%	41	41%	15	15%	4	4%	100	100%
<b>X4.3</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	9	9%	15	15%	40	40%	23	23%	10	10%	100	100%
<b>X5.1</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	1	1%	33	33%	36	36%	13	13%	14	14%	100	100%
<b>X5.2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	2	2%	42	42%	29	29%	15	15%	9	9%	100	100%
<b>Y.1</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%	7	7%	27	27%	36	36%	18	18%	9	9%	100	100%
<b>Y.2</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	8	8%	36	36%	36	36%	16	16%	3	3%	100	100%
<b>Y.3</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	11	11%	28	28%	45	45%	12	12%	3	3%	100	100%
<b>Y.4</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	8%	17	17%	47	47%	20	20%	8	8%	100	100%

#### Lampiran 4 Hasil SmartPLS



### Lampiran 5 Outer Loading

Variabel	Item_Pertanyaan	Outer Loading
Sense (X1)	S2	0,770
	S3	0,754
	S4	0,670
	S5	0,789
Feel (X2)	F1	0,853
	F2	0,822
	F3	0,739
Think (X3)	T1	0,629
	T2	0,873
	T3	0,878
Act (X4)	A1	0,858
	A2	0,734
	A3	0,822
Ralate (X5)	R1	0,890
	R2	0,837
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,830
	Y2	0,796
	Y3	0,781
	Y4	0,755

### Lampiran 6 Cross Loading

Item	X1	X2	X3	X4	X5	Y
S2	0,770	0,316	0,318	0,307	0,491	0,373
S3	0,754	0,364	0,182	0,150	0,385	0,421
S4	0,670	0,334	0,262	0,210	0,316	0,407
S5	0,789	0,495	0,414	0,201	0,158	0,485
F1	0,515	0,853	0,438	0,342	0,375	0,478
F2	0,354	0,822	0,471	0,388	0,124	0,331
F3	0,342	0,739	0,423	0,298	0,200	0,377
T1	0,346	0,503	0,629	0,377	0,268	0,311
T2	0,344	0,431	0,873	0,588	0,307	0,624
T3	0,294	0,438	0,878	0,608	0,236	0,470
A1	0,305	0,313	0,557	0,858	0,379	0,569
A2	0,163	0,351	0,488	0,734	0,244	0,370
A3	0,201	0,374	0,569	0,822	0,136	0,478
R1	0,413	0,300	0,269	0,249	0,890	0,457
R2	0,336	0,228	0,314	0,313	0,837	0,382
Y1	0,531	0,472	0,545	0,491	0,350	0,830
Y2	0,432	0,461	0,386	0,436	0,411	0,796
Y3	0,451	0,285	0,461	0,412	0,260	0,781
Y4	0,384	0,356	0,531	0,537	0,507	0,755