

**PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT*, *PRODUCT INNOVATION*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY*.  
PADA INSTAGRAM SOMETHINC  
(Studi Kasus Gen Z Followers @somethincofficial  
di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor)**



**WULAN RAHMAWATI  
NIM: 1905421020**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Pesaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



## ABSTRAK

WULAN RAHMAWATI. Pengaruh *Customer Engagement*, *Product Innovation*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pada Instagram Somethinc (Studi Kasus pada Gen Z Followers @somethincofficial di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan antara *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* pada Gen Z Followers @somethincofficial di Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Total populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 58.931 jiwa. Metode penelitian sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan *purposive sampling*. Rumus sampel yang digunakan ada rumus Slovin dan didapatkan total sampel sebanyak 100 responden. Dalam pengolahan data, penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25. Penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi syarat distribusi normal, yaitu sebesar  $0,2 > 0,05$ . Model peramaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = 7,851 + 0,292 X_1 + 0,358 X_2 + 0,434 X_3 + e$  bahwa penelitian ini layak untuk digunakan. Berdasarkan hasil dari korelasi parsial, variabel *customer engagement* sebesar 83,53% memberikan pengaruh terhadap *brand loyalty*, variabel *product innovation* sebesar 82,62% memberikan pengaruh terhadap *brand loyalty*, dan variabel *customer satisfaction* sebesar 80,82% memberikan pengaruh terhadap *brand loyalty*. Variabel *brand loyalty* 89,1% dipengaruhi oleh *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* sebesar dan 10,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* baik secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dinyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Kata Kunci:** *Customer Engagement*, *Product Innovation*, *Customer Satisfaction*, *Brand Loyalty*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## ABSTRACT

WULAN RAHMAWATI. *The influence of Customer Engagement, Product Innovation, and Customer Satisfaction on Brand Loyalty on Somethinc's Instagram (Case study of Gen Z Followers @somethincofficial in Bogor Barat District, Bogor City). Department of Business Administration Jakarta State Polytechnic 2023.*

*This study aims to determine and analyze how much influence is partially and simultaneously between customer engagement, product innovation, and customer satisfaction on brand loyalty for Gen Z Followers @somethinc.official in West Bogor District Bogor City. This study uses research with a quantitative approach. Data Collection in this research used primary and secondary data. The data analysis method used is instrument test analysis, classical assumption test, and hypothesis testing. The total population in this study was 172,961 people. The sample research method used a nonprobability sampling technique with a purposive sampling method. The sample formula used is the Slovin formula and a total sample of 100 respondents is obtained. In data processing, this study used SPSS software version 25. This study showed that this research fulfilled the normal distribution requirements, namely  $0.2 > 0.05$ . The regression forecasting model in this study  $Y = 7,851 + 0,292 X1 + 0,358 X2 + 0,434 X3 + e$  that this research is feasible to use. Based on the results of the partial correlation, the customer engagement variabel of 83,53% has an influence on brand loyalty, the product innovation variabel of 82,62% has an influence on brand loyalty, and the customer satisfaction variabel of 80,82% has an influence on brand loyalty. Brand loyalty variabel 89,1% is influenced by customer engagement, product innovation, and customer satisfaction and the other 10,9% is influenced by other variabels that are not used in this study. The results of hypothesis testing in this study indicate that there is a significant positive influence between customer engagement, product innovation, and customer satisfaction on brand loyalty both partially and simultaneously. Based on the results, it can be stated that  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected.*

**Keywords:** *Customer Engagement, Product Innovation, Customer Satisfaction, Brand Loyalty*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Wulan Rahmawati  
NIM : 1905421020  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh *Customer Engagement*, *Product Innovation*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pada Instagram Somethinc (Studi Kasus pada Gen Z Followers @somethincofficial di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor).

Pembimbing I

Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si  
NIP 195811201989032001

Depok, 31 Agustus 2023  
Pembimbing II

Riza Hadikusuma, M.Ag  
NIP 197404032001121002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Hs. Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Wulan Rahmawati  
NIM : 1905421020  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Pengaruh *Customer Engagement*, *Product Innovation*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pada Instagram Somethinc (Studi Kasus pada Gen Z Followers @somethincofficial di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Agustus 2023  
Waktu : 09.00 s.d 10.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si  
NIP 195811201989032001  
Penguji I : Dewi Winarni Susyanti, S.E., M.Si  
NIP 195906041989102001  
Penguji II : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd  
NIP 196209121988032003



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis baik di Politeknik Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Bogor, 31 Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan,

Wulan Rahmawati  
NIM 1905421020



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Engagement*, *Product Innovation*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pada Instagram Somethinc (Studi Kasus pada Gen Z Followers @somethincofficial di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor)” yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir atau skripsi ini, peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian tidak terlepas dari partisipasi, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis mariam, M. Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Fortuna Zain Hamid, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Orang tua saya, Almarhum bapak Wiji Mulyono dan ibu Yuliani serta adik yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material serta selalu mendoakan peneliti.
8. Tante saya, Almarhumah Ibu Menik Wijiyanty, S.S., M.Si. yang sejak awal memberikan dukungan kepada penulis untuk meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa saling mendukung dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka dan berterima kasih untuk kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi peneliti. Peneliti berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, maupun pihak yang berkepentingan.

Bogor, 14 Agustus 2023

Peneliti,

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Wulan Rahmawati  
NIM.1905421020





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Social media marketing</i> .....	10
2.1.2 <i>Generasi Z (Gen Z)</i> .....	11
2.1.3 <i>Customer Engagement</i> .....	11
2.1.4 <i>Product Innovation</i> .....	14
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	16
2.1.6 <i>Brand Loyalty</i> .....	17
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan .....	20
2.3 Kerangka Berpikir .....	24
2.4 Perumusan Hipotesis .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	28



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.1.1	Waktu Penelitian .....	28
3.1.2	Tempat Penelitian.....	29
3.2	Metode Penelitian.....	29
3.2.1	Populasi dan Sampel .....	29
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.3	Variabel Penelitian .....	33
3.2.4	Teknik Pengolahan Data .....	34
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	Hasil Rekapitulasi Data .....	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.2	Hasil Analisis Data .....	42
4.2.1	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> .....	43
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	48
4.2.3	Karakteristik Responden .....	50
4.3	Pembahasan .....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....		107
LAMPIRAN .....		110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		144



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei Penggunaan Skincare Lokal dan Luar Negeri.....	1
Gambar 1.2 Hasil Survei Penggunaan Media Sosial untuk Konten Kecantikan...	2
Gambar 1.3 Data 10 Brand Skincare Terlaris di E-commerce.....	4
Gambar 1.4 Serum Diamond Phyto Stem Cell Somethinc.....	5
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk...	52
Gambar 4.5 Tabulasi Silang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia Responden...	53
Gambar 4.6 Tabulasi Silang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden.....	54
Gambar 4.7 Tabulasi Silang Berdasarkan Pekerjaan dan Frekuensi Pembelian...	55
Gambar 4.8 Grafik Histogram.....	88
Gambar 4.9 Grafik P-Plot of Regression Standarized Residual.....	88
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot Brand Loyalty.....	89

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Followers Brand Kecantikan Lokal.....	1
Tabel 2.1 Hasil Penelitian atau Jurnal yang Relevan.....	20
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Gen Z Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor.....	29
Tabel 3.3 Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Customer Engagement</i> (X1).....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Product Inovation</i> (X2).....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3).....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y).....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Customer Engagement</i> (X1).....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Product Innovation</i> (X2).....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3).....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y).....	49
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Enthusiasm</i> (Antusiasme).....	56
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Attention</i> (Perhatian).....	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Absorption</i> (Pernyerapan).....	61
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction</i> (Interaksi).....	63
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Identification</i> (Identifikasi).....	65
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Varian Produk.....	69



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Desain Produk.....	71
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Kesesuaian Ekspektasi.....	73
Tabel 4.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Minat Ulang.....	75
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Rekomendasi kepada Orang Lain..	77
Tabel 4.20 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Premium Price</i> .....	79
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Repurchase</i> .....	81
Tabel 4.22 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>First Choice</i> .....	83
Tabel 4.23 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Retention</i> .....	86
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	88
Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	92
Tabel 4.27 Hasil Uji T Parsial .....	94
Tabel 4.28 Hasil Uji Signifikansi Simultan F.....	95
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	96
Tabel 4.30 Hasil Uji Korelasi Secara Parsial.....	97
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	99



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	110
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X1 .....	116
Lampiran 3	Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X2 .....	117
Lampiran 4	Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X3 .....	118
Lampiran 5	Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Y .....	119
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test Customer Engagement</i> .....	120
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test Product Innovation</i> .....	121
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test Customer Satisfaction</i> .....	122
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test Brand Loyalty</i> .....	123
Lampiran 10	Hasil Uji Hasil Uji Reliabilitas .....	124
Lampiran 11	Tabel Uji R Validitas .....	125
Lampiran 12	Data Tabulasi Final Variabel <i>Customer Engagement</i> (X1) .....	126
Lampiran 13	Data Tabulasi Final Variabel <i>Product Innovation</i> (X2) .....	129
Lampiran 14	Data Tabulasi Final Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (X3) .....	132
Lampiran 15	Data Tabulasi Final Variabel <i>Brand Loyalty</i> (Y) .....	135
Lampiran 16	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik .....	123
Lampiran 17	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Hipotesis.....	138
Lampiran 18	Tabel Uji T .....	142
Lampiran 19	Tabel Uji F .....	143

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

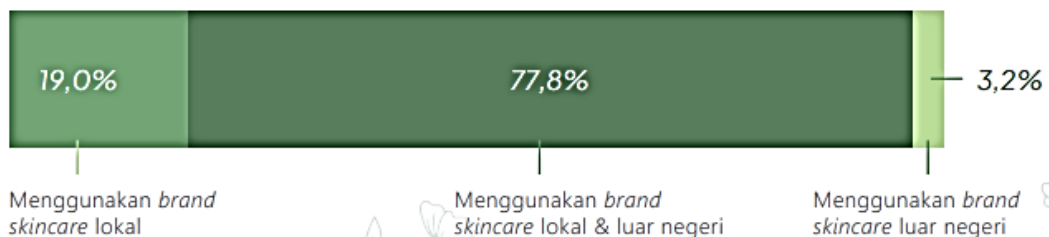
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan media sosial dan *e-commerce* yang berkembang pesat membuat konten edukasi dan informasi dapat tersebar dengan mudah. Tidak hanya edukasi di dunia pendidikan, edukasi dalam perawatan tubuh dan wajah juga dapat dengan mudah ditemui di media sosial. Perkembangan edukasi ini berdampak positif di dunia kesehatan kulit baik untuk wanita ataupun pria. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada kuartal I tahun 2020 menunjukkan pertumbuhan penjualan industri kimia, farmasi, dan kosmetik tumbuh 5,59%. Pertumbuhan pasar kosmetik di Indonesia juga diperkirakan naik 7% pada 2021.

Pertumbuhan industri ini menjadi peluang bagi beberapa pelaku bisnis di Indonesia hingga akhirnya melahirkan *brand skincare* dan kosmetik lokal. Beberapa di antaranya bahkan dapat mengalahkan popularitas *brand* luar yang sudah berdiri di tahun-tahun sebelumnya.



**Gambar 1.1**  
**Hasil Survei Penggunaan *Skincare* Lokal dan Luar Negeri**

Sumber: Zap Beauty Index, 2023

Berdasarkan data survei ZAP Beauty Index (ZBI) tahun 2023 dengan jumlah 9000 responden wanita, menunjukkan bahwa 96,8% wanita di Indonesia sudah menggunakan produk *skincare* dari *brand* lokal, bahkan sebanyak 19% di antaranya secara khusus menggunakan produk dari *brand* lokal. Sementara itu,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

77,8% menggunakan produk lokal sekaligus luar negeri dan 3,12% lainnya hanya menggunakan *skincare brand* luar negeri.

Dalam memasarkan produk, dominasi *brand* lokal memulai fase pengenalan produknya melalui *social media marketing*. Menurut Kambali dan Siti (2021:2), *social media marketing* merupakan elemen bauran promosi dengan memanfaatkan *social media* sebagai sarana promosi dan pemasaran produk ataupun jasa perusahaan. Pemasaran melalui media sosial ini dinilai lebih efektif dalam menjangkau konsumen dari berbagai daerah. Hal ini tentu saja menekan efisiensi waktu yang diperlukan dalam mengenalkan produk. Pemasaran ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan konten-konten edukatif dan informatif mengenai produk untuk menarik perhatian konsumen dan juga memberi pengetahuan pada konsumen.



**Gambar 1.2**

### Hasil Survei Penggunaan Media Sosial untuk Konten Kecantikan

Sumber : Zap Beauty Index, 2023.

Berdasarkan gambar 1.2 di atas yang menunjukkan hasil survei ZAP Beauty Index 2023, penggunaan media sosial untuk mencari tren kecantikan dan informasi mengenai produk menjadi kegiatan rutin bagi wanita di Indonesia.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hasil survei menunjukkan bahwa hingga saat ini, media sosial Instagram masih menjadi media yang paling banyak digunakan untuk mencari konten-konten kecantikan yaitu sebanyak 94,6%, lalu diikuti dengan media sosial TikTok sebanyak 51,9%.

Salah satu *brand skincare* lokal yang aktif melakukan *social media marketing* adalah Somethinc. Somethinc didirikan pada tahun 2019 oleh Irene Ursula. *Founder* somethinc ini merupakan pendiri *e-commerce beauty* BEAUTYHAUL pada tahun 2013. Somethinc melakukan *social media marketing* melalui beberapa media sosial yang digemari oleh wanita, salah satunya adalah Instagram. Hal ini dapat dibuktikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Followers *Brand* Kecantikan Lokal**

No	Merek	Jumlah Followers	Jumlah Konten
1	Scarlett	5.600.000	3.381
2	<b>Somethinc</b>	<b>1.300.000</b>	<b>1.780</b>
3	Avoskin Beauty	679.000	1.734
4	Azarine	643.000	764
5	Skincare	114.000	907

Sumber: *Instagram.com* (data diolah, 2023)

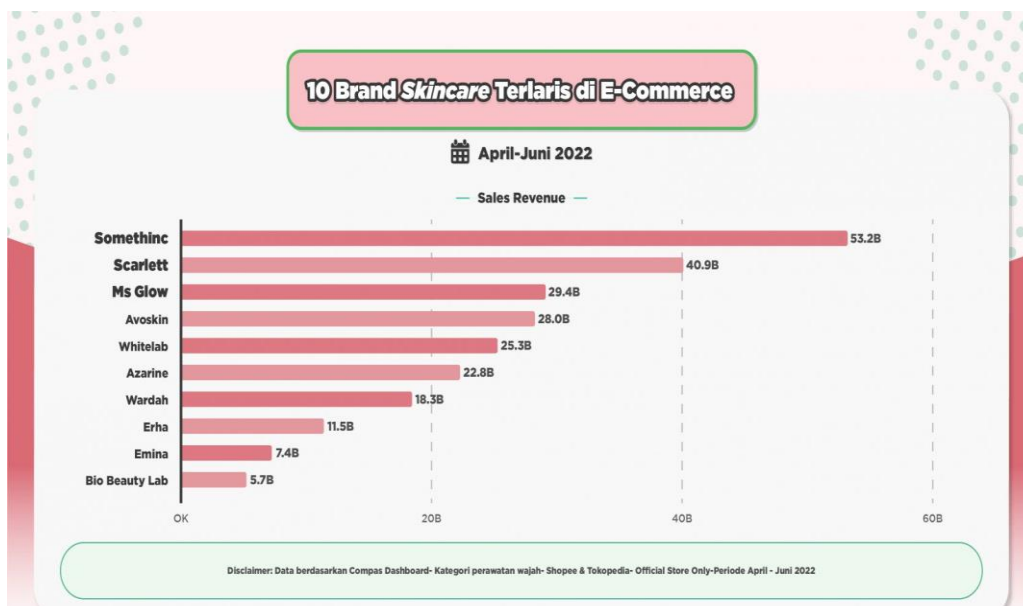
Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, Somethinc menempati urutan kedua dari beberapa *brand* lokal sejenis. Hingga 17 Februari 2023, jumlah *followers* Somethinc sebanyak 1,3 juta dengan jumlah konten sebanyak 1,780. Dalam kurun waktu 4 tahun, Somethinc terbukti sukses memasarkan produknya kepada masyarakat dengan meraih total penjualan terbanyak.



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.3

### 10 Brand Skincare Terlaris di E-commerce

Sumber : [Compas.com](https://www.compas.com), 2022 (diakses pada tanggal 14 Februari 2023)

Berdasarkan gambar diagram data Compas Dashboard (2022) di atas, periode April – Juni 2022, Somethinc masuk ke dalam “Top 10 *Brand Skincare* Terlaris di *E-Commerce*”. Somethinc berhasil meraih total penjualan terbanyak pertama dengan penjualan sebesar Rp. 53,2 miliar. Disusul oleh Scarlett di peringkat kedua dengan selisih penjualan sebesar Rp. 12,3 miliar.

Namun, pada saat ini kemunculan *brand-brand skincare* lokal yang baru hadir membuat persaingan antar *brand* semakin sengit. Tak hanya persaingan dari variasi produk dan kualitas produk, persaingan yang menonjol pada saat ini adalah harga produk. Beberapa *brand* berlomba-lomba untuk memberikan harga ekonomis dan mempromosikannya secara gencar melalui media sosial. Hal inilah yang membuat tingginya tingkat persaingan penjualan di media sosial dan *e-commerce*

Persaingan *brand* lokal *skincare* dalam pemasaran digital, khususnya *social media marketing* tidak hanya dalam jumlah penjualan. Perusahaan juga harus bisa memenuhi permintaan dari konsumen yang memiliki kebutuhan yang berbeda.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Somethinc melakukan komunikasi dengan konsumen dan melakukan riset mengenai *review* dari konsumen melalui *social media* dan berbagai platform. Tindakan ini merupakan salah satu penerapan dari *customer engagement*. *Customer engagement* dapat dilakukan melalui media sosial dengan berkomunikasi dengan konsumen seperti memberikan pertanyaan dan juga memberikan *feedback* terhadap komentar konsumen. Hal ini dapat menjadikan hubungan yang positif bagi perusahaan dan konsumen. Namun, jika tidak terkelola dengan baik, hubungan ini dapat menjadi negatif, hal ini dapat menjadi boomerang bagi perusahaan. Dengan kata lain, *customer engagement* ditentukan oleh *feedback* dan komunikasi antara perusahaan dan *customer*.

Hasil riset yang dilakukan dimanfaatkan oleh Somethinc dengan melakukan berbagai *product innovation*. Inovasi ini diciptakan dengan sesuatu yang berbeda dengan produk-produk pesaing. Inovasi yang baik harus memiliki hal unik yang menjadi identitas produk.



**Gambar 1.4**

### Serum Diamond Phyto Stem Cell Somethinc

Sumber: Somethinc,2022

Gambar di atas merupakan salah satu inovasi produk yang dilakukan oleh *brand* Somethinc adalah Diamond Phyto Stem Cell Serum pada tahun 2022.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Serum ini memiliki kandungan kandungan berlian, Stem Cell, Drone Technology, 4 MSK, dan Guaiazulene. Serum ini menjadi inovasi *brand* something dengan *tagline* “Serum Berlian untuk Kulit Berkilau”

*Product innovation* ini tidak hanya dapat memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan, tetapi juga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Berdasarkan penelitian Nielasari dkk. (2021:759), *customer satisfaction* merupakan persepsi pribadi mengenai kinerja suatu produk atau jasa sehubungan dengan ekspektasi pelanggan. Konsep *customer satisfaction* ini umumnya berpandangan bahwa setiap produk atau jasa harus dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas dan profitabilitas. *Customer satisfaction* salah satu elemen yang dibutuhkan untuk menjaga siklus hidup perusahaan. Dengan adanya *customer satisfaction*, perusahaan dapat memiliki kesempatan mempertahankan pelanggan untuk melakukan konsumsi terhadap produknya.

Berdasarkan penelitian Thakur (2019), perusahaan di berbagai industri memanfaatkan *mobile device* untuk meningkatkan *engagement* dan pembentukan hubungan jangka panjang serta *customer loyalty*. *Customer loyalty* menjadi tahapan awal terjadinya *brand loyalty*. *Brand loyalty* merupakan suatu kondisi di mana pelanggan memilih untuk menggunakan kembali merek atau melakukan pembelian ulang merek yang sama. *Brand loyalty* ini dapat dikatakan sebagai keputusan pembelian ulang suatu produk dengan motivasi yang kuat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Customer Engagement, Product Innovation, dan Customer Satisfaction terhadap Brand Loyalty pada Instagram Something**”.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Peningkatan penggunaan media sosial memberikan kesadaran untuk merawat kulit hingga berdampak pada industri kimia, farmasi, dan kecantikan di Indonesia.
- b. Peningkatan lahirnya *brand* kecantikan dan perawatan kulit dengan beragam produk baru.
- c. Strategi pemasaran yang lebih didominasi menggunakan *social media marketing* dan penjualan melalui transaksi *online*.
- d. Persaingan sengit *brand-brand* kecantikan dan perawatan kulit.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan identifikasi masalah dan menjaga fokus permasalahan, maka penulis membuat batasan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Objek dalam penelitian adalah Gen Z pengguna *skincare* dan kosmetik *brand* Somethinc di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor.
- b. Penelitian dilakukan pada bulan Februari hingga Juni 2023.
- c. Penelitian hanya berfokus pada variabel *customer engagement*, *Product Innovation*, *customer satisfaction* dan *brand loyalty*.
- d. Responden yang mengisi penelitian ini adalah Gen Z yang menggunakan *skincare* dan kosmetik *brand* Somehinc di Kecamatan Bogor Barat Kota Bogor dan pernah memberikan *feedback*, komentar, atau saran pada Instagram @somethincofficial



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Seberapa besar pengaruh *customer engagement* terhadap *brand loyalty*?
- b. Seberapa besar pengaruh *product innovation* terhadap *brand loyalty*?
- c. Seberapa besar pengaruh *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*?
- d. Seberapa besar pengaruh secara simultan *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis seberapa besar pengaruh *customer engagement* terhadap *brand loyalty*
- b. Menganalisis seberapa besar pengaruh *product innovation* terhadap *brand loyalty*
- c. Menganalisis seberapa besar pengaruh *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*
- d. Menganalisis seberapa besar pengaruh secara simultan *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian tentang pengaruh *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* dengan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pemasaran digital dalam peningkatan *customer engagement* dan inovasi produk.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi perbandingan antara ilmu yang didapat dalam perkuliahan dengan praktiknya dalam dunia nyata.
- 2) Bagi perusahaan, melalui penelitian ini diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan masukan terkait pengaruh *customer engagement* dan inovasi produk.
- 3) Bagi peneliti lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian sejenis. Khususnya, bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta yang tertarik dalam bidang Manajemen Pemasaran.
- 4) Bagi umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan juga informasi bagi pihak yang memiliki kepentingan terhadap variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *customer engagement*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* pada Instagram Somethinc dengan studi kasus gen Z Bogor yang merupakan followers Somethinc, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian uji T, variabel *customer engagement* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y). Perumusan hipotesis H1 dengan pernyataan terdapat pengaruh *customer engagement* terhadap *brand loyalty* dapat diterima secara parsial. Berdasarkan uji korelasi secara parsial, *customer engagement* menunjukkan memberikan pengaruh terhadap *brand loyalty* Somethinc sebesar 83,53%. Pada variabel *customer engagement*, *brand* Somethinc dapat membuat followers merasa senang saat melihat postingan konten yang diberikan. Hal tersebut diartikan semakin baik pengelolaan *customer engagement*, maka semakin tinggi *brand loyalty* yang diberikan oleh konsumen.
- b. Berdasarkan hasil penelitian uji T, variabel *product innovation* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y). Perumusan hipotesis H2 dengan pernyataan terdapat pengaruh *product innovation* terhadap *brand loyalty* dapat diterima secara parsial. Berdasarkan uji korelasi secara parsial, *product innovation* menunjukkan memberikan pengaruh terhadap *brand loyalty* Somethinc sebesar 82,62%. Pada variabel *innovation product*, konsumen merasa produk yang diproduksi oleh Somethinc bermanfaat bagi mereka. Hal tersebut diartikan semakin tinggi *product innovation*, maka semakin tinggi *brand loyalty* dari konsumen.
- c. Berdasarkan hasil penelitian uji T, variabel *customer satisfaction* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y).





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perumusan hipotesis H3 dengan pernyataan terdapat pengaruh *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* dapat diterima secara parsial. Berdasarkan uji korelasi secara parsial, *customer satisfaction* menunjukkan memberi pengaruh terhadap *brand loyalty* Somethinc sebesar 80,82%. Pada variabel *customer satisfaction*, konsumen merasa *brand* Somethinc selalu memberikan informasi yang sesuai dengan keinginan mereka. Hal tersebut diartikan semakin tinggi *customer satisfaction*, maka semakin tinggi *brand loyalty* dari konsumen.

- d. Berdasarkan hasil penelitian uji F, variabel *customer engagement* (X1), *product innovation* (X2), dan *customer satisfaction* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* (Y) *followers* Somethinc gen Z Bogor. Hal tersebut berdasarkan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} = 261,217 > F_{tabel} = 2,699$  dan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Perumusan hipotesis *customer engagement* (X1), *product innovation* (X2), dan *customer satisfaction* (X3) berpengaruh terhadap *brand loyalty* secara simultan dapat diterima. Berdasarkan uji koefisien determinasi variabel *customer engagement* (X1), *product innovation* (X2), dan *customer satisfaction* (X3) memberikan kontribusi sebesar 89,1% Sementara nilai sisa perhitungan sebesar 10,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini seperti *brand image*, *brand awareness*, harga, dan lain-lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat peneliti berikan untuk dapat terus meningkatkan *brand loyalty* produk Somethinc adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian variabel *customer engagement* terhadap *brand loyalty* gen Z Bogor yang merupakan *followers* Somethinc, perlu ditingkatkan kualitas postingan agar dapat menarik perhatian konsumen dan konsumen dapat memberikan pendapat mengenai produk. Selain itu,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Somethinc juga dapat membuat wadah atau forum untuk menampung *consumer needs* yang lebih terpusat.

- b. Berdasarkan hasil penelitian variabel *product innovation* terhadap *brand loyalty* gen Z Bogor yang merupakan *followers* Somethinc, perlu adanya peningkatan inovasi produk perawatan lainnya agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan produk perawatan dengan brand Somethinc.
- c. Berdasarkan hasil penelitian variabel *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* gen Z Bogor yang merupakan *followers* Somethinc. Brand Somethinc perlu mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada produk, acara, dan pelayanannya. Terutama pada acara yang diselenggarakan perlu disesuaikan kembali dengan target audience.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat melakukan penelitian dengan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti *customer relation management*, citra merek, *brand image*, *brand awareness*, *brand trust*, *customer experience*, dan lain sebagainya.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermanto. 2019. *Factor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Menajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta:PT Indeks.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Suyono. 2018. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.

### Jurnal :

- Anggita dan Arlin Ferlina Mochamad Trenggana. 2020. "Pengaruh Customer Engagement dan E-service Quality terhadap Niat Beli Ulang dengan kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 5(1), 83-99.
- Christian, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Rem Cakram dan Rem Tromol Motor Honda Matic pada PT. Mega Anugerah Mandiri Medan". *Wahana Inovasi*, 8(1), 44-53.
- Dahnil, dkk. 2014. "Factors Influencing SMEs Adoption of *Social media marketing*"s". *Social and Behavioral Sciences*, 119-126.
- Dharmayanti, Albertus Christiandan Diah. "Pengaruh Experiential Marketing terhadap Customer Satisfation dan Customer Loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-13.
- Fillayata dan Mukaram. 2020. "Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung)". *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 969-976.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Frans dan Noveni M. Malle. 2015. "Pemanfaatan Social media Engagement dalam Meningkatkan E-service Quality (Studi Pada UPBJJ-UT Kupang)". Prosiding Seminar Nasional, 461-479.
- Kembali, Siti Masitoh. 2021. "Pengaruh *Social media marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang di Kantor Pos Pati 59100". *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 1(1).
- Mahanani, Bida Sari. 2019. "Analisis Pengaruh *Brand Awareness*, *Brand Loyalty*, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT Jico Agung Jakarta". *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2).
- Mahandy dan Brillyanes Sanawiri. 2018. "Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepercayaan Merek (Survei Pada Followers Social Media Instagram @strudelmalang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 57(2), 57-64.
- Miati, Iis. 2019. "Pengaruh Inovasi Produk terhadap kepuasan Konsumen Handycrafts pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya". *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*. 3(2), 19-34.
- Moputi, dkk. 2018. "Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian pada UKM Flamboyan di Kota Gorontalo". *AGRINESIA*, 3(1), 1-7.
- Mudayat, 2021. "The Influence of Customer *Satisfaction* and Service Quality Towards Customer Loyalty in PT Mitra Andalan Trans Anugrah". *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 4(3), 340-350.
- Nielasari, dkk. 2021. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran X". *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 2(3)
- Nilowardono, Sengguruh. 2022. "Pengaruh *Product Innovation* terhadap *Brand Loyalty* melalui *Brand Love* pada Konsumen *Smartphone Android*". *Edunomika*, 6 (1), 1-11.
- Nurchahyo, Bagus. 2018. "Analisis Dampak Penciptaan *Brand Image* dan Aktivitas *Word of Mouth* (WOM) pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk *Fashion*". *Jurnal NUSAMBA*, 3(1), 14-19.
- Nuryadi dan Rahmawati, Putri. 2018. "Persepsi Siswa tentang Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek Ditinjau dari Kreativitas dan Hasil Belajar Siswa". *Jurnal Mercumatika*. 3(1), 53-63.
- Setiawan dan Sri Yanthy Yosepha. 2020. "Pengaruh *Green marketing* dan *Brand Image* terhadap keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia". *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1-9.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Widjaja dan Irpan Nugraha. 2016. “Loyalitas Merek sebagai Dampak dari Kepuasan Konsumen”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 1(1), 1-13).

### Internet:

Compas. 2022. “10 *Brand Skincare* Lokal Terlaris di Online Marketplace”. (<https://compas.co.id/article/brand-skincare-lokal-terlaris/>, diakses pada tanggal 14 Februari 2023)

Pratama, Alvin. 2022. “Jawara Serum Lokal Somethinc Hadirkan Inovasi Terbaru” (<https://infobrand.id/jawara-serum-lokal-somethinc-hadirkan-inovasi-terbaru.phtml> , diakses pada tanggal 15 Februari 2023)

Putri, Citra Narada. 2021. “Mengenal Irene Ursula, Perempuan Dibalik Kesuksesan Produk Kecantikan Lokal Somethinc”. (<https://www.kompas.com/parapuan/read/532665005/mengenal-irene-ursula-perempuan-di-balik-kesuksesan-produk-kecantikan-lokal-somethinc>, diakses pada tanggal 15 Februari 2023)

Zapclinic. 2023. “Zap Beauty Index 2023”. (<https://zapclinic.com/zapbeautyindex/2023> , diakses pada tanggal 13 Februari 2023)

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

##### A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon mengisi pertanyaan ini sebenar-benarnya
2. Jawab secara singkat pada kolom yang berisi pertanyaan dan pilih salah satu jawaban pada pertanyaan dengan jawaban pilihan

##### B. Pertanyaan

1. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
2. Usia :
  - 14-18 tahun
  - 19-23 tahun
  - 24-28 tahun
3. Jenis Pekerjaan :
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Karyawan Swasta
  - Pegawai Negeri
  - Wirausaha
4. Frekuensi Pembelian Produk Somethinc
  - 1 kali
  - 2-3 kali
  - >3 kali

#### II. PENILAIAN KUESIONER

##### A. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai
2. Jawaban yang tersedia yaitu berupa skala Likert dengan skala 1-5 dengan artian sebagai berikut:

Kode	Jawaban Responden	Skor
SS	Sangat Setuju	5
ST	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1



**DAFTAR PERNYATAAN**

**1. Customer Engagement**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Enthusiasm (Antusiasme)</b>						
1	Saya senang melihat postingan di Instagram Somethinc Official					
2	Saya antusias melihat postingan produk di Instagram Somethinc Official					
3	Saya selalu ingin melihat postingan informasi dari Somethinc Official					
4	Saya selalu ingin memberikan respon terhadap postingan Somethinc Official					
5	Konten Somethinc membuat saya senang dan bersemangat					
<b>Attention (Perhatian)</b>						
6	Saya selalu memerhatikan postingan di Instagram Somethinc Official					
7	Saya selalu memerhatikan komentar-komentar yang diberikan orang lain di Instagram Somethinc					
8	Saya mengetahui informasi acara yang diselenggarakan Somethinc					
9	Saya memberikan respon terhadap pertanyaan ringan di snapgram Somethinc					
10	Saya memberikan informasi berita mengenai somethinc melalui Instagram Somethinc Official					
<b>Absorption (Penyerapan)</b>						
11	Saya menghabiskan waktu yang cukup lama saat melihat postingan terbaru dari Somethinc					
12	Saya merasa senang menghabiskan waktu untuk menikmati informasi dari Somethinc					
13	Saya selalu menikmati konten yang diberikan Somethinc					
14	Saya merasa terfokus pada informasi yang diberikan Somethinc					
15	Postingan Somethinc sesuai dengan keinginan dan membuat saya merasa nyaman					

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>Interaction (Interaksi)</b>					
16	Saya selalu memberikan like pada postingan di Instagram Somethinc				
17	Saya memberikan komentar pada setiap postingan di Instagram Somethinc				
18	Saya mengikuti acara-acara yang diselenggarakan Somethinc				
19	Saya memberikan review dari produk-produk yang digunakan				
20	Saya selalu berinteraksi dalam live yang diselenggarakan Somethinc				

<b>Identification (Identifikasi)</b>					
21	Saya merasa cocok dengan identitas produk Somethinc				
22	Somethinc memiliki citra merek yang sesuai dengan diri saya				
23	Somethinc dapat mendukung citra diri saya				
24	Somethinc selalu menyesuaikan kebutuhan pemakai				
25	Postingan Instagram Somethinc menyajikan informasi yang sesuai keinginan				

2. **Product Innovation**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Produk</b>						
1	Produk somethinc bermanfaat untuk saya					
2	Produk-produk somethinc sesuai dengan kebutuhan pengguna					
3	Somethinc selalu menjaga kualitas produknya					
4	Produk somethinc menggunakan bahan yang aman dan berkualitas					
5	Hasil dari produk Somethinc selalu sesuai dengan yang dijanjikan					
<b>Varian Produk</b>						
6	Somethinc memiliki identitas produk yang berbeda dengan yang lain					
7	Saya dapat memenuhi kebutuhan perawatan dengan produk Somethinc					





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8	Jenis produk Somethinc sangat beragam					
9	Somethinc dapat memenuhi kebutuhan dari para pelanggan					
10	Somethinc memiliki varian yang banyak untuk beberapa kandungan yang sama					

**Desain Produk**

11	Pemilihan kemasan yang digunakan Somethinc sudah sesuai					
12	Desain produk somethinc selalu berbeda dengan produk pesaing					
13	Desain produk Somethinc dapat mendukung kualitas produknya					
14	Kemasan Somethinc mendukung kebersihan penggunaan produk					
15	Desain kemasan Somethinc memiliki identitas produk					

**3. Customer Satisfaction**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS

**Kesesuaian Ekspektasi**

1	Somethinc selalu memberikan informasi yang diinginkan					
2	Saya merasa terpenuhi oleh brand Somethinc					
3	Acara -acara yang diselenggarakan sesuai dengan keinginan					
4	Produk somethinc memberikan hasil yang sesuai dengan klaim yang diberikan					
5	Pelayanan Somethinc sangat sesuai dengan harapan					

**Minat Ulang**

6	Saya selalu tertarik menggunakan produk Somethinc					
7	Saya akan melakukan pembelian kembali produk Somethinc					
8	Saya selalu mengikuti acara yang diselenggarakan Somethinc					
9	Saya akan selalu mencoba produk baru Somethinc					
10	Saya selalu mengikuti dan membeli produk promo dari Somethinc					

**Rekomendasi kepada Orang Lain**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11	Saya membagikan pengalaman pemakaian saya kepada orang lain					
12	Saya memberitahukan kualitas produk somethinc kepada orang lain					
13	Saya merasa senang merekomendasikan produk Somethinc kepada orang lain					
14	Saya memposting ulang postingan instagram Somethinc Official					
15	Saya membagikan promo yang dilakukan oleh Somethinc					

**4. Brand Loyalty**

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Premium Price</i></b>						
1	Harga produk Somethinc sesuai dengan kualitas produknya					
2	Harga yang diberikan Somethinc sesuai dengan hasil					
3	Harga promosi yang diberikan Somethinc dapat dijangkau					
4	Saya merasa harga produk Somethinc masih dalam kemampuan saya					
5	Harga produk Somethinc sangat mahal dibandingkan produk lain					
<b><i>Repurchase</i></b>						
6	Saya selalu ingin menggunakan produk-produk Somethinc					
7	Saya akan selalu menggunakan seluruh produk perawatan Somethinc					
8	Saya membeli kembali produk Somethinc ketika habis					
9	Saya tidak akan mengganti produk Somethinc dengan produk lain					
10	Saya selalu mengikuti dan membeli produk promo dari Somethinc					
<b><i>First Choice (Pilihan Pertama)</i></b>						
11	Saya merasa hanya cocok dengan produk Somethinc					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

12	Saya hanya menggunakan produk Somethinc untuk perawatan					
13	Saya tidak pernah membeli produk dari pesaing					
14	Saya selalu mengingat brand Somethinc ketika mendengar produk perawatan					
15	Saya memilih menggunakan seluruh produk perawatan dari Somethinc					
<b>Retention (Pertahanan Merek)</b>						
16	Saya tetap memilih produk Somethinc di antara produk pesaing					
17	Saya akan selalu mendukung produk-produk Somethinc					
18	Saya yakin Somethinc akan selalu bertahan di antara pesaingnya					
19	Saya merasa produk Somethinc adalah produk terbaik					
20	Somethinc memiliki identitas produk yang membuat saya nyaman					

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X1

No	Customer Engagement																																				
	XL1	XL2	XL3	XL4	XL5	XL6	XL7	XL8	XL9	XL10	XL11	XL12	XL13	XL14	XL15	XL16	XL17	XL18	XL19	XL20	XL21	XL22	XL23	XL24	XL25	XL26	XL27	XL28	XL29	XL30	XL31	XL32	XL33	XL34	XL35		
1	5	5	5	2	2	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
7	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
8	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
9	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
10	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
11	5	5	5	2	5	5	3	5	4	5	4	5	1	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	2	5	2	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	
12	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
13	5	4	5	3	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
14	5	4	5	2	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
15	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
16	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
17	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
18	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5
19	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
20	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
21	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5
22	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	
23	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
24	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5
25	2	3	2	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4
26	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
27	3	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	1
28	3	3	2	2	2	3	4	1	3	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	4
29	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	1	4	4	5	4	4	4	4	3	3
30	4	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3

Hak Cipta :  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X2

No	Product Innovation																				
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15	X1_16	X1_17	X1_18	X1_19	X1_20	X1_21
1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
7	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
8	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
9	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
10	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
11	5	5	5	2	5	5	3	5	5	1	4	2	4	3	5	4	2	4	2	4	5
12	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
13	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
14	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
15	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
16	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
17	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4
18	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4
19	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
20	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
21	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5
22	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5
23	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4
24	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4
25	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3
26	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4
27	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3
28	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
30	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3

- Hak Cipta:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen X3

No	Customer Satisfaction																				
	K3_1	K3_2	K3_3	K3_4	K3_5	K3_6	K3_7	K3_8	K3_9	K3_10	K3_11	K3_12	K3_13	K3_14	K3_15	K3_16	K3_17	K3_18	K3_19	K3_20	K3_21
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
6	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
7	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
8	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
9	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
10	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
11	5	1	5	2	4	4	3	5	5	4	2	2	5	5	5	4	5	5	1	2	4
12	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
13	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
14	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
15	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
16	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
17	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4
18	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5
19	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
20	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
21	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5
22	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5
23	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4
24	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5
25	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	5	5	3	3	4	3	4	3	4
26	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4
27	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	1	2	4
28	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4
29	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4
30	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3

- Hak Cipta :
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Tabulasi Data Uji Coba Instrumen Y

No	Brand Loyalty																											
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y_21	Y_22	Y_23	Y_24	Y_25	Y_26	Y_27	Y_28
1	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
6	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
7	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
8	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
9	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
10	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
11	3	5	5	4	4	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	4	2	5	3	5
12	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	3	4	5	4	5	4	4	5
13	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	2	5	4	4	5	4	4	5
14	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	5	4	4	5	5	4
15	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
17	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
18	2	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
19	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
20	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
21	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4
22	3	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4
23	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
24	2	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
25	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
26	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
27	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3
28	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
29	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	4	4	4
30	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas *Pre-Test Engagement*

x1	Pearson Correlation	.686**	x9	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x2	Pearson Correlation	.665**	x10	Pearson Correlation	.579**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
x3	Pearson Correlation	.675**	x11	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x4	Pearson Correlation	0,240	x12	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	0,201		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x5	Pearson Correlation	.678**	x13	Pearson Correlation	.478**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,008
	N	30		N	30
x6	Pearson Correlation	.632**	x14	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x7	Pearson Correlation	0,133	x15	Pearson Correlation	.751**
	Sig. (2-tailed)	0,483		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x8	Pearson Correlation	.862**	x16	Pearson Correlation	.556**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
x17	Pearson Correlation	.753**	x25	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x18	Pearson Correlation	.680**	x26	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30		N	30
x19	Pearson Correlation	.572**	x27	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	0,001		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
x20	Pearson Correlation	.764**	x28	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x21	Pearson Correlation	.710**	x29	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
x22	Pearson Correlation	.525**	x30	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	0,003		Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30		N	30
x23	Pearson Correlation	.517**	x31	Pearson Correlation	0,152
	Sig. (2-tailed)	0,003		Sig. (2-tailed)	0,423
	N	30		N	30
x24	Pearson Correlation	.403*	x32	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	0,027		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x33	Pearson Correlation	.551**	x33	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	0,002			
	N	30	x35	Pearson Correlation	.666**
x34	Pearson Correlation	.634**		Sig. (2-tailed)	0,000
	Sig. (2-tailed)	0,000		N	30
	N	30			

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Hasil Uji Validitas *Pre-Test Product Innovation*

*1	Pearson Correlation	.697 <sup>**</sup>	*9	Pearson Correlation	0,260
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,166
	N	30		N	30
*2	Pearson Correlation	.421 <sup>*</sup>	*10	Pearson Correlation	.554 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,020		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
*3	Pearson Correlation	.666 <sup>**</sup>	*11	Pearson Correlation	.545 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30		N	30
*4	Pearson Correlation	.393 <sup>*</sup>	*12	Pearson Correlation	.554 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,032		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
*5	Pearson Correlation	.390 <sup>*</sup>	*13	Pearson Correlation	.611 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,033		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
*6	Pearson Correlation	.571 <sup>**</sup>	*14	Pearson Correlation	.455 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,001		Sig. (2-tailed)	0,012
	N	30		N	30
*7	Pearson Correlation	.684 <sup>**</sup>	*15	Pearson Correlation	.434 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,017
	N	30		N	30
*8	Pearson Correlation	.600 <sup>**</sup>	*16	Pearson Correlation	.425 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,019
	N	30		N	30
*17	Pearson Correlation	.782 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
*18	Pearson Correlation	.678 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
*19	Pearson Correlation	.805 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
*20	Pearson Correlation	.486 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,007			
	N	30			
*21	Pearson Correlation	.768 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas *Pre-Test Customer Satisfaction*

*1	Pearson Correlation	.821 <sup>**</sup>	*9	Pearson Correlation	.437 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,016
	N	30		N	30
*2	Pearson Correlation	.462 <sup>**</sup>	*10	Pearson Correlation	.521 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,010		Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30		N	30
*3	Pearson Correlation	0,355	*11	Pearson Correlation	.618 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,054		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
*4	Pearson Correlation	.741 <sup>**</sup>	*12	Pearson Correlation	.905 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
*5	Pearson Correlation	.407 <sup>**</sup>	*13	Pearson Correlation	.432 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,026		Sig. (2-tailed)	0,017
	N	30		N	30
*6	Pearson Correlation	.476 <sup>**</sup>	*14	Pearson Correlation	.662 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,008		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
*7	Pearson Correlation	.677 <sup>**</sup>	*15	Pearson Correlation	.531 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30		N	30
*8	Pearson Correlation	0,359	*16	Pearson Correlation	.549 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,051		Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30		N	30
*17	Pearson Correlation	.564 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,001			
	N	30			
*18	Pearson Correlation	0,318			
	Sig. (2-tailed)	0,087			
	N	30			
*19	Pearson Correlation	.820 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
*20	Pearson Correlation	.695 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
*21	Pearson Correlation	.530 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,003			
	N	30			

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Hasil Uji Validitas *Pre-Test Brand Loyalty*

x1	Pearson Correlation	.479 <sup>**</sup>	x9	Pearson Correlation	.431 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,007		Sig. (2-tailed)	0,017
	N	30		N	30
x2	Pearson Correlation	.527 <sup>**</sup>	x10	Pearson Correlation	.446 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,003		Sig. (2-tailed)	0,013
	N	30		N	30
x3	Pearson Correlation	.660 <sup>**</sup>	x11	Pearson Correlation	.803 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x4	Pearson Correlation	.668 <sup>**</sup>	x12	Pearson Correlation	.576 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
x5	Pearson Correlation	.526 <sup>**</sup>	x13	Pearson Correlation	.654 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,003		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x6	Pearson Correlation	.693 <sup>**</sup>	x14	Pearson Correlation	.487 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,006
	N	30		N	30
x7	Pearson Correlation	.416 <sup>*</sup>	x15	Pearson Correlation	.401 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,022		Sig. (2-tailed)	0,028
	N	30		N	30
x8	Pearson Correlation	.502 <sup>**</sup>	x16	Pearson Correlation	.719 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,005		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x17	Pearson Correlation	.770 <sup>**</sup>	x25	Pearson Correlation	.627 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x18	Pearson Correlation	.750 <sup>**</sup>	x26	Pearson Correlation	.447 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,013
	N	30		N	30
x19	Pearson Correlation	.387 <sup>*</sup>	x27	Pearson Correlation	.603 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,034		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
x20	Pearson Correlation	.714 <sup>**</sup>	x28	Pearson Correlation	.506 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,004
	N	30		N	30
x21	Pearson Correlation	.409 <sup>*</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,025			
	N	30			
x22	Pearson Correlation	.767 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			
x23	Pearson Correlation	.510 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,004			
	N	30			
x24	Pearson Correlation	.666 <sup>**</sup>			
	Sig. (2-tailed)	0,000			
	N	30			

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas *Customer Engagement*

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.958	25

Hasil Uji Reliabilitas *Product Innovation*

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.893	15

Hasil Uji Reliabilitas *Customer Satisfaction*

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.904	15

Hasil Uji Reliabilitas *Brand Loyalty*

Reability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.920	20

Lampiran 11 Tabel Uji R Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 12 Data Tabulasi Final Variabel *Customer Engagement* (X1)

No Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	102
2	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	108
3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	4	103
4	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	3	99
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	115
6	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	103
7	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	110
8	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	110
9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	110
10	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	109
11	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	106
12	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	116
13	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	110
14	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	112
15	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	109
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	111
17	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	111
18	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	110
19	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	109
20	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	113
21	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	112
22	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	113
23	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	113
24	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	112
25	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	107
26	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	111
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	110
28	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	112
29	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	113
30	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	110
31	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	113
32	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	110

**Hak Cipta:**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



33	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	113
34	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	112
35	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	112
36	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	113
37	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	116
38	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	111
39	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	111
40	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	116
41	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	112
42	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	114
43	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	108
44	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	111
45	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	112
46	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	112
47	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	112
48	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	108
49	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	109
50	4	3	3	2	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	93
51	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	113
52	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	114
53	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	114
54	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	113
55	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	3	5	5	4	5	5	3	4	104	
56	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	108	
57	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	112
58	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	113
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	110	
60	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	114
61	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	113
62	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	3	99
63	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113
64	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	113
65	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	113
66	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113
67	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	114
68	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	113

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



69	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	112
70	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	113
71	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	113
72	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	114
73	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	113
74	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	112
75	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	113
76	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	112
77	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	113
78	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	90
79	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	115
80	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	113
81	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	110
82	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	90
83	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	114
84	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	89
85	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	113
86	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	112
87	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	99
88	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	62
89	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111
90	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	112
91	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	114
92	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	113
93	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	113
94	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	112
95	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	110
96	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	108
97	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	90
98	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	105
99	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	107
100	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	102

**Hak Cipta:**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
 tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 13 Data Tabulasi Final Variabel *Product Innovation* (X2)

No Resp	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	X2 9	X2 10	X2 11	X2 12	X2 13	X2 14	X2 15	Total
1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	67
2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	66
3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	64
4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	62
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	67
6	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	5	57
7	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	65
8	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	67
9	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	68
10	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	66
11	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	66
12	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	67
13	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	68
14	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	68
15	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	68
16	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	69
17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	66
18	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	67
19	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	66
20	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	66
21	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	66
22	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	68
23	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	68
24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	67
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	69
26	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	68
27	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	68
28	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	67
29	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	66
30	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	69
31	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	67
32	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	65
33	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	65
34	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	68
35	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	68

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

36	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	67
37	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	69
38	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	68
39	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	71
40	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68
41	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	67
42	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	66
43	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	65
44	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	65
45	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	66
46	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	69
47	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	68
48	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	66
49	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	64
50	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	63
51	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
52	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	68
53	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
54	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	68
55	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	66
56	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	66
57	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	69
58	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	68
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	70
60	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	69
61	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	69
62	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	64
63	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	68
64	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	69
65	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	68
66	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	67
67	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	68
68	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
69	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
70	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	69
71	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

72	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
73	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
74	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	66
75	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
76	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	68
77	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	69
78	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	54
79	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
80	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69
81	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	67
82	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	52
83	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	66
84	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	53
85	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	67
86	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	67
87	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	58
88	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	37
89	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	67
90	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
91	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	68
92	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
93	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	68
94	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	68
95	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	64
96	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	63
97	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	56
98	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	65
99	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	62
100	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	59

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 14 Data Tabulasi Final Variabel *Customer Satisfaction* (X3)

No Resp	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	X3_10	X3_11	X3_12	X3_13	X3_14	X3_15	Total
1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	67
2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	64
3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	70
4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	61
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	64
6	3	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	5	5	3	58
7	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	68
8	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	67
9	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	65
10	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	67
11	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	64
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	65
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	65
14	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	66
15	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	65
16	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	67
17	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	67
18	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	65
19	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	66
20	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	68
21	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	68
22	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	68
23	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	67
24	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	67
25	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	68
26	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	65
27	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	63
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	64
29	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	68
30	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	68
31	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	67
32	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	70
33	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66
34	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	66
35	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	69

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	63
37	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	68
38	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
39	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	65
40	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	70
41	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	63
42	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	68
43	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	67
44	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
45	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	67
46	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	67
47	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
48	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	64
49	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	67
50	4	4	4	5	3	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	5	62
51	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	68
52	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	68
53	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	68
54	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	67
55	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	66
56	5	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	66
57	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	67
58	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	67
59	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67
60	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	66
61	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	63
62	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	67
63	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	67
64	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	63
65	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	67
66	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	68
67	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	68
68	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	68
69	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	67
70	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	68
71	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	68

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

72	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	67
73	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	68
74	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	68
75	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	68
76	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	67
77	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	67
78	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	54
79	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	68
80	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	67
81	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	68
82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	54
83	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	69
84	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	53
85	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	69
86	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	66
87	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	66
88	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	35
89	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	67
90	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	68
91	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	69
92	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	67
93	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	68
94	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	68
95	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	67
96	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	66
97	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	61
98	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	62
99	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	60
100	5	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	59

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 15 Data Tabulasi Final Variabel *Brand Loyalty* (Y)

No Res	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Total
1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	31
2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	85
3	4	5	5	4	4	5	3	4	2	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	85
4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5	81
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	83
6	3	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	82
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	85
8	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	88
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84
10	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	83
11	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	83
12	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	90
13	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	88
14	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	87
15	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	88
16	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	87
17	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	83
18	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	83
19	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	90
20	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	90
21	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	83
22	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	31
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	83
24	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	87
25	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	90
26	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	87
27	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	83
28	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	31
29	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	87
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	86
31	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	87
32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	88
33	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	31
34	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	83

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



36	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	90
37	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	87
38	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	90
39	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	89
40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	90
41	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	89
42	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	88
43	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	85
44	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	88
45	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	90
46	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	90
47	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	88
48	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	89
49	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	88
50	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3	5	5	5	84
51	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	91
52	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	91
53	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	90
54	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	91
55	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	3	4	5	5	4	4	5	5	84	
56	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	85	
57	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	90
58	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	90
59	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	90	
60	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	90	
61	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	90	
62	4	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	85	
63	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	91	
64	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	89
65	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	91	
66	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	90
67	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	90
68	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	90	
69	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	91	
70	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	91	
71	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	88	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





72	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	31
73	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	31
74	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	88	
75	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	83	
76	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	30	
77	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	30	
78	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	71	
79	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	30	
80	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	30	
81	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	32	
82	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	70	
83	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	83	
84	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	71	
85	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	83	
86	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	83	
87	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	86
88	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	50
89	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	88
90	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	83
91	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	30
92	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	30
93	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	30
94	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	31
95	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	33
96	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	86
97	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	79
98	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	85
99	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4	83
100	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	81

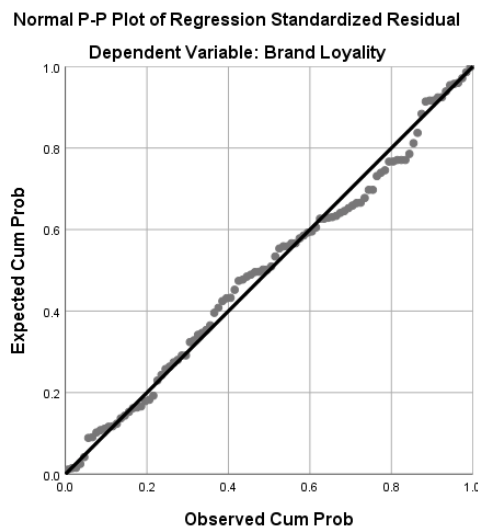
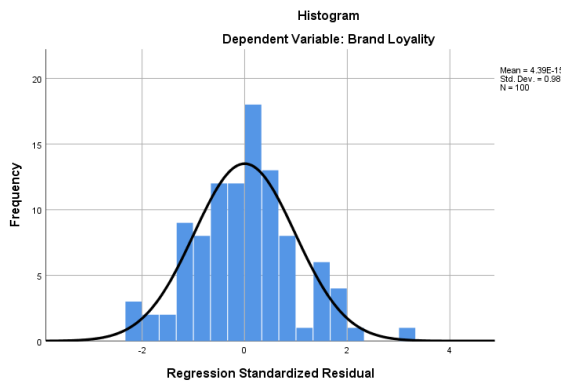
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 16 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81272510
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.054
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

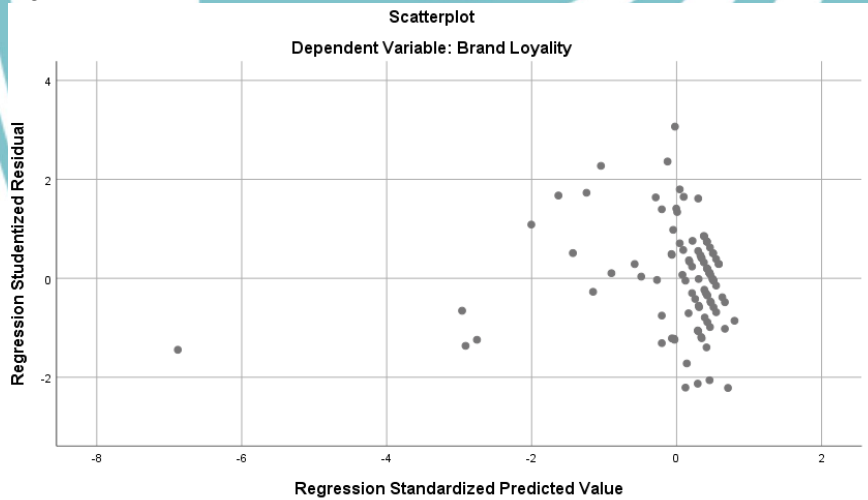
**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**b. Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.851	2.853		2.752	.007		
	<i>Customer Engagement</i>	.264	.066	.357	3.991	.000	.142	7.029
	<i>Product Innovation</i>	.356	.110	.292	3.237	.002	.140	7.142
	<i>Customer Satisfaction</i>	.413	.092	.333	4.484	.000	.206	4.865

**c. Uji Heteroskedastisitas**



Lampiran 17 Output SPSS Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.851	2.853		2.752	.007		
	<i>Customer Engagement</i>	.264	.066	.357	3.991	.000	.142	7.029
	<i>Product Innovation</i>	.356	.110	.292	3.237	.002	.140	7.142
	<i>Customer Satisfaction</i>	.413	.092	.333	4.484	.000	.206	4.865

b. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944a	.891	.887	1.84083

c. Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.851	2.853		2.752	.007		
	<i>Customer Engagement</i>	.264	.066	.357	3.991	.000	.142	7.029
	<i>Product Innovation</i>	.356	.110	.292	3.237	.002	.140	7.142
	<i>Customer Satisfaction</i>	.413	.092	.333	4.484	.000	.206	4.865

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

d. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2655.529	3	885.176	261.217	.000b
	Residual	325.311	96	3.389		
	Total	2980.840	99			



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 18 Tabel T

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66368	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19136
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67736	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36896	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67696	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16599
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



Lampiran 19 Tabel Uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75

JAKARTA

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### WULAN RAHMAWATI HUMAN RESOURCES

wulaan.rahmaawati@gmail.com  
0897 3285 680  
Cilendek Timur, Bogor  
Indonesia

#### Tentang

Mahasiswi aktif semester 8 jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Memiliki ketertarikan dalam bidang administrasi dan sumber daya manusia. Berpengalaman dalam bidang administrasi, kesekretariatan, dan sumber daya manusia dalam kegiatan volunteer dan internship. Terampil dalam pengoperasian Microsoft Office dan Google Space Work.

#### Pendidikan

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA** 2019 - Sekarang  
D4 - Administrasi Niaga

**SMA NEGERI 5 BOGOR** 2016 - 2019  
Matematika - IPA

#### Pengalaman

**Human Resources Development - Intern** Jan 23 - Agt 23

PT AS Resources Indonesia

- Melakukan proses rekrutmen dan Seleksi
- Membuat training dan menjadi trainer (development program)
- Mengelola database
- Melakukan penilaian dan evaluasi staff

**Human Resources Administration - Intern** Agt 22 - Jan 23

Bigland Hotel Int'l and Convention Hall

- Melakukan proses rekrutmen dan Seleksi
- Membuat training untuk development program
- Mengelola database karyawan dan OJT
- Proses penggajian staff casual

**Secretary - Intern** Jun 22 - Des 22

PT AS Resources Indonesia

- Berkordinasi dengan kepala departemen administrasi untuk surat dan dokumen bisnis
- Melakukan training administrasi
- Mengelola absensi volunteer

**Secretary - Volunteer** Sep 21 - Des 21

SETURA

- Bertanggung jawab atas absensi divisi konten
- Mengingatkan deadline tugas dan penayangan divisi konten
- Membuat notulensi untuk rapat divisi, rapat umum bulanan, dan rapat divisi konten

#### Penghargaan

- Penghargaan (2021) : **Best Secretary Staff** on Setura Voluntary Batch II
- Penghargaan (2021) : **Best Administration Staff** on ASR Indonesia Voluntary Batch I

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta