

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pelanggan di PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya)**

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri yang terhormat,

Perkenalkan, saya Fadhiil Sindhu Radusya mahasiswa yang saat ini sedang menjalani tugas belajar pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang. Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana manajemen, maka saya akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di PT Lima Tujuh Samudra Surabaya)”.

Dalam rangka pelaksanaan penelitian tersebut, saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Seluruh informasi yang Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

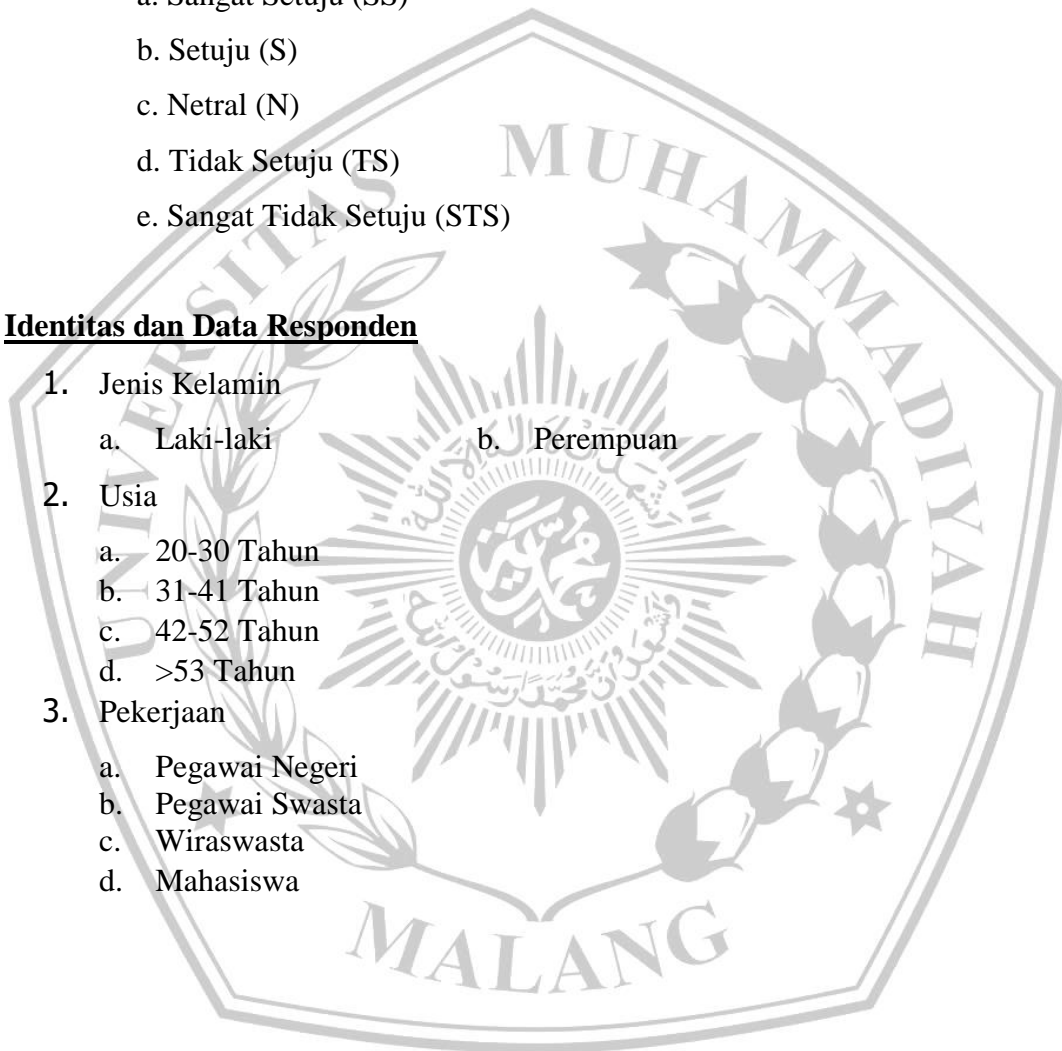
MALANG (Fadiil Sindhu Radusya)

Petunjuk Pengisian:

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan penelitian, mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini secara sukarela.
2. Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut Anda sesuai.
3. Pilhan jawaban dari daftar pertanyaan menggunakan tabel sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS)
 - b. Setuju (S)
 - c. Netral (N)
 - d. Tidak Setuju (TS)
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Identitas dan Data Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 20-30 Tahun
 - b. 31-41 Tahun
 - c. 42-52 Tahun
 - d. >53 Tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Mahasiswa



Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya mempunyai fasilitas fisik yang bersih					
2.	PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya mempunyai desain interior yang menarik					
3.	Karyawan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
4.	Karyawan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya cepat dalam memberikan bantuan saat pelanggan mengalami kesulitan					
5.	Karyawan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya menanggapi keluhan pelanggan dengan segera					
6.	Karyawan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya punya pengetahuan yang baik sehingga dapat memberikan informasi mengenai jasa layanan perusahaan dengan baik					
7.	Karyawan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya mempunyai skill komunikasi yang baik dengan pelanggan					

Variabel X2 (Kepercayaan)

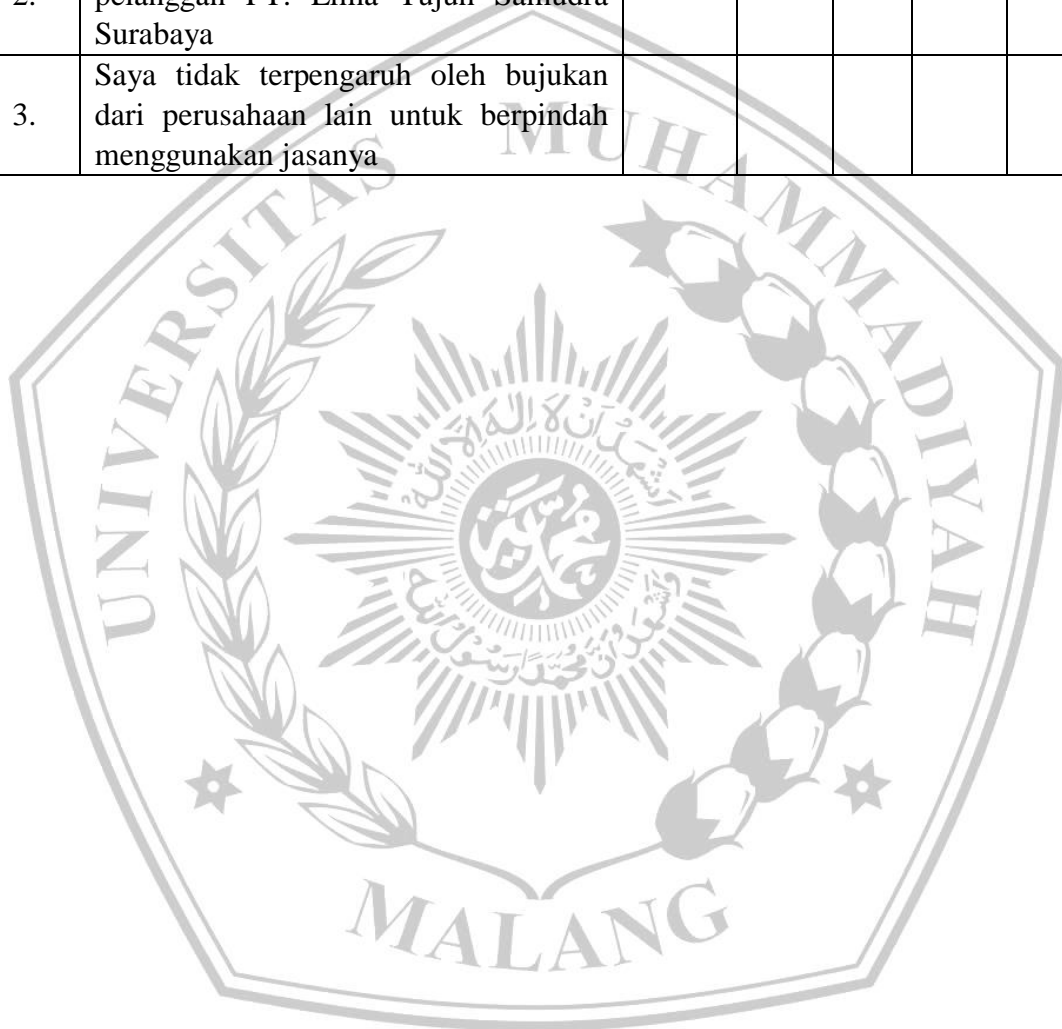
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bahwa PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya memiliki kemampuan untuk menyediakan jasa yang berkualitas bagi pelanggan					
2.	Saya percaya bahwa PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya memberikan kepuasan dalam bertransaksi.					
3.	Saya merasa bahwa PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi pelanggannya					

Variabel Z (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya sesuai dengan harapan pelanggan					
2.	Saya akan menggunakan lagi jasa PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya ketika sedang membutuhkan jasa ekspedisi					
3.	Saya merekomendasikan ke pada relasi saya untuk menggunakan jasa PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya ketika sedang membutuhkan jasa ekspedisi					
4.	Saya dengan senang hati akan memberikan gagasan kepada PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya jika diperlukan					

Varibel Y (Loyalitas Pelanggan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan tetap memilih menggunakan jasa ekspedisi dari PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya daripada layanan jasa yang lain					
2.	Saya berkeinginan untuk tetap menjadi pelanggan PT. Lima Tujuh Samudra Surabaya					
3.	Saya tidak terpengaruh oleh bujukan dari perusahaan lain untuk berpindah menggunakan jasanya					



Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

		Correlations							Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
X1.1	Pearson Correlation	1	,433(**)	,348(**)	0,173	-0,011	0,042	,238(*)	,633(**)
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,085	0,917	0,679	0,017	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,433(**)	1	0,073	,257(**)	0,010	0,102	0,195	,598(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,469	0,010	0,920	0,313	0,052	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,348(**)	0,073	1	0,095	0,124	,244(*)	,361(**)	,618(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,469		0,345	0,218	0,014	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	0,173	,257(**)	0,095	1	0,163	0,087	0,038	,495(**)
	Sig. (2-tailed)	0,085	0,010	0,345		0,106	0,390	0,710	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-0,011	0,010	0,124	0,163	1	,234(*)	0,013	,343(**)
	Sig. (2-tailed)	0,917	0,920	0,218	0,106		0,019	0,896	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	0,042	0,102	,244(*)	0,087	,234(*)	1	,294(**)	,483(**)
	Sig. (2-tailed)	0,679	0,313	0,014	0,390	0,019		0,003	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,238(*)	0,195	,361(**)	0,038	0,013	,294(**)	1	,557(**)
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,052	0,000	0,710	0,896	0,003		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,633(**)	,598(**)	,618(**)	,495(**)	,343(**)	,483(**)	,557(**)	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,716	8

B. Variabel Kepercayaan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kepercayaan
X2.1	Pearson Correlation	1	,828(**)	,660(**)	,921(**)
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,828(**)	1	,678(**)	,934(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,660(**)	,678(**)	1	,852(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	,921(**)	,934(**)	,852(**)	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

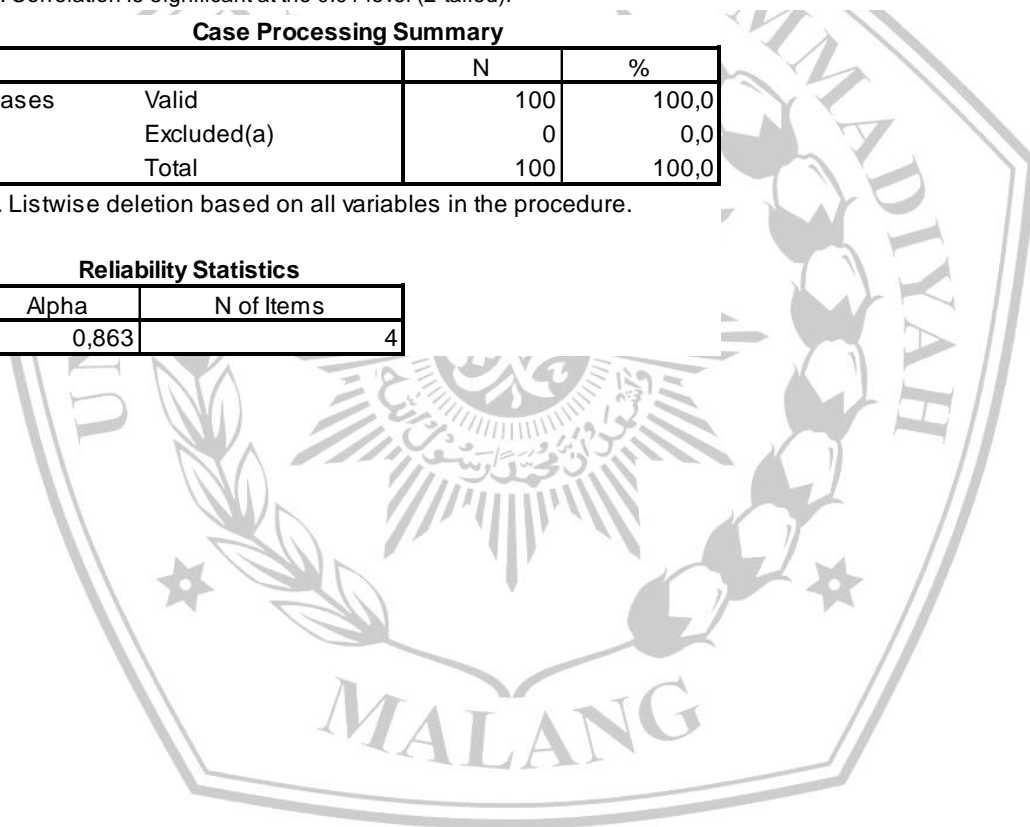
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Alpha	N of Items
0,863	4



C. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

		Correlations					Kepuasan Pelanggan
		Z1	Z2	Z3	Z4		
Z1	Pearson Correlation	1	,908(**)	,722(**)	,800(**)	,945(**)	
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	
Z2	Pearson Correlation	,908(**)	1	,675(**)	,820(**)	,938(**)	
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	
Z3	Pearson Correlation	,722(**)	,675(**)	1	,674(**)	,844(**)	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	
Z4	Pearson Correlation	,800(**)	,820(**)	,674(**)	1	,907(**)	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	
	N	100	100	100	100	100	
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,945(**)	,938(**)	,844(**)	,907(**)	1	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		
	N	100	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

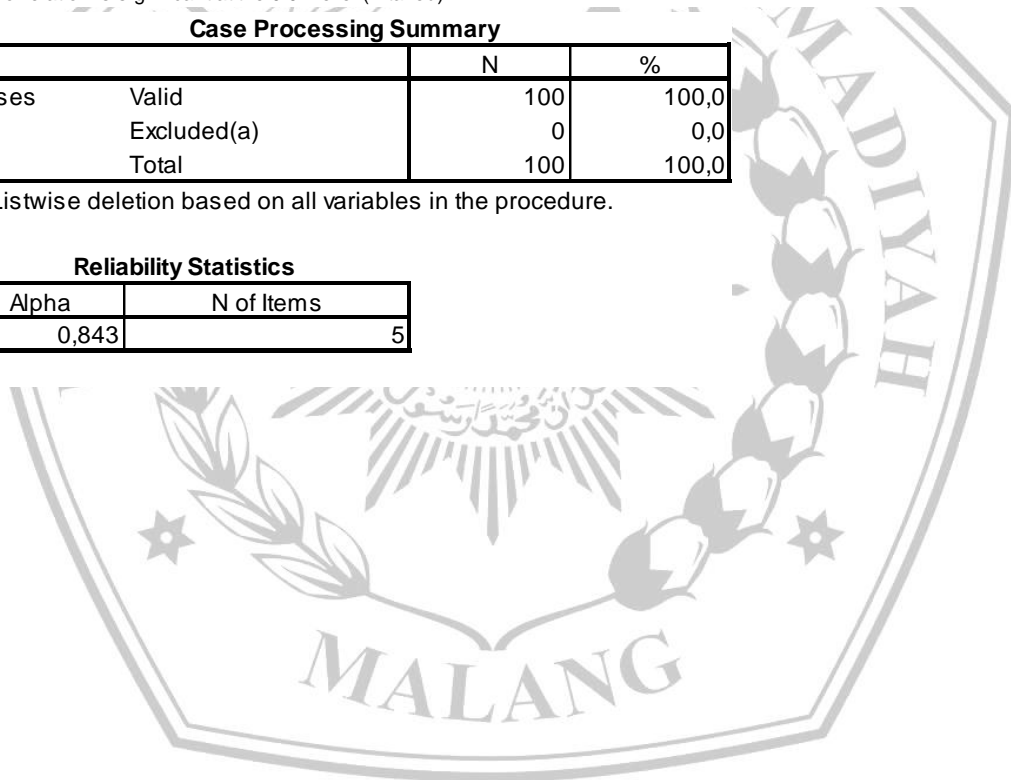
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Alpha	N of Items
0,843	5



D. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Loyalitas Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	,544(**)	,687(**)	,868(**)
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,544(**)	1	,619(**)	,830(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,687(**)	,619(**)	1	,890(**)
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,868(**)	,830(**)	,890(**)	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

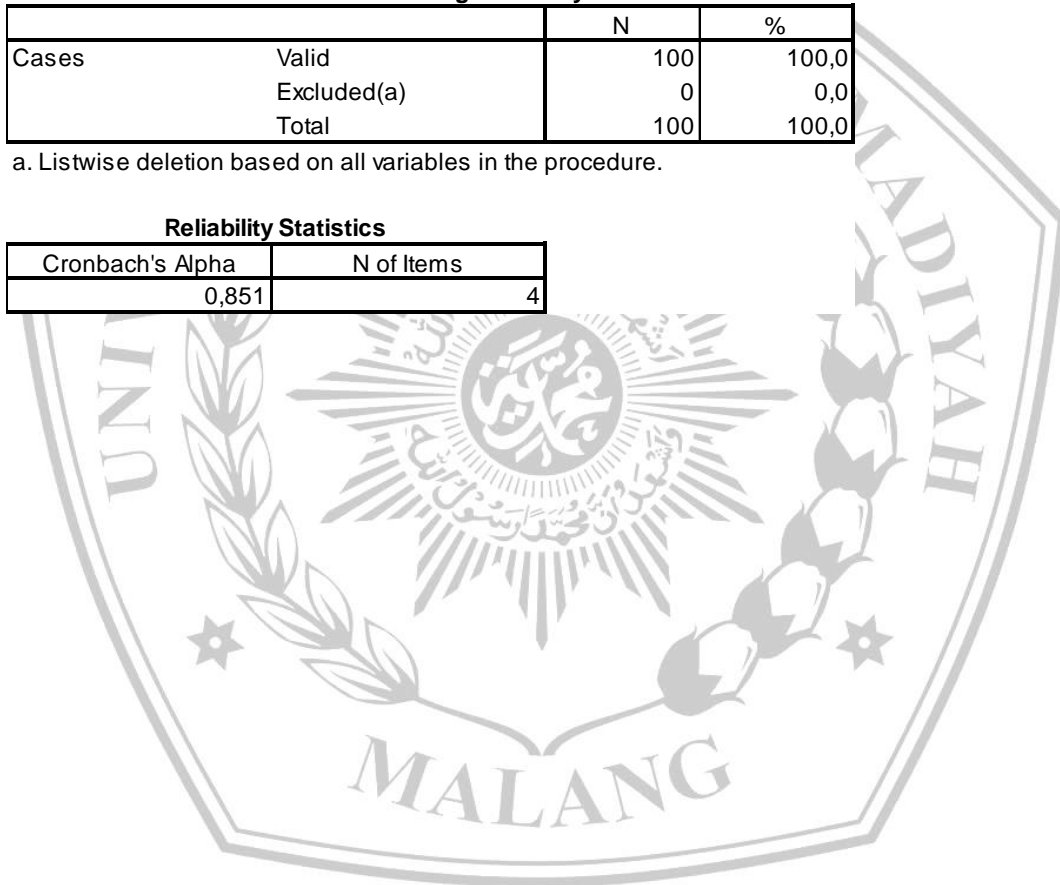
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

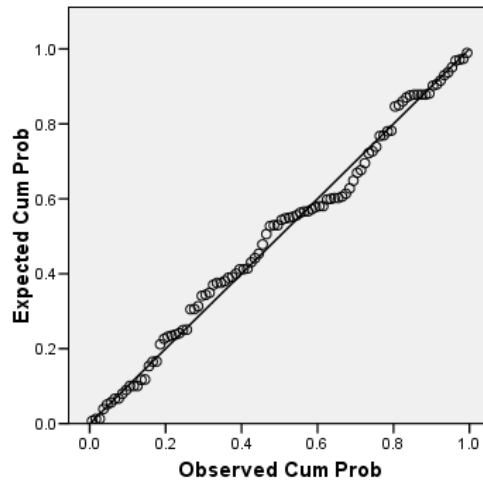
Cronbach's Alpha	N of Items
0,851	4



Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

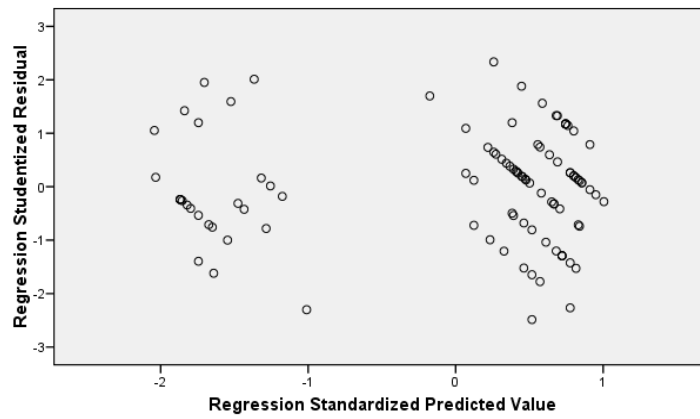
A. Uji Normalitas

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



B. Uji Heteroskedisitas

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



C. Uji Multi Kolonieritas

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2,990	1,863			
Kualitas Pelayanan	0,154	0,060	0,109	0,879	1,137
Kepercayaan	0,222	0,080	0,248	0,197	5,074
Kepuasan Pelanggan	0,420	0,059	0,652	0,188	5,332

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Lampiran 4 Koefisien Analisis Jalur

A. Struktur I

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7,568	3,123		-2,424	0,017
Kualitas Pelayanan	0,243	0,100	0,111	2,431	0,017
Kepercayaan	1,208	0,063	0,866	19,030	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B. Struktur II

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,990	1,863		-1,605	0,112
Kualitas Pelayanan	0,154	0,060	0,109	2,583	0,011
Kepercayaan	0,222	0,080	0,248	2,775	0,007
Kepuasan Pelanggan	0,420	0,059	0,652	7,135	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 5 Uji Sobel

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.243	Sobel test: 2.29970488	0.04437961	0.02146495
b	0.420	Aroian test: 2.27964776	0.04477007	0.02262859
s _a	0.100	Goodman test: 2.32030089	0.04398567	0.02032461
s _b	0.059	Reset all	Calculate	

B. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	1.208	Sobel test: 6.67357749	0.07602519	0
b	0.420	Aroian test: 6.66561551	0.076116	0
s _a	0.063	Goodman test: 6.68156807	0.07593427	0
s _b	0.059	Reset all	Calculate	



Lampiran 6 Tabulasi Data

A. Varibel Kualitas Pelayanan

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	4	5	4	5	5	33
3	4	3	4	5	4	4	4	28
4	4	4	2	4	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	4	34
6	5	5	5	4	5	4	5	33
7	5	4	4	4	5	4	4	30
8	5	4	5	4	5	5	4	32
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	4	4	4	4	5	5	4	30
11	5	5	4	5	5	4	4	32
12	5	5	4	4	4	4	4	30
13	2	4	4	4	5	4	4	27
14	5	5	5	5	5	4	5	34
15	5	5	5	4	5	5	5	34
16	5	4	5	4	5	5	4	32
17	4	5	5	5	5	4	4	32
18	4	5	2	5	5	4	3	28
19	5	4	5	4	5	5	5	33
20	5	5	5	5	4	5	4	33
21	5	5	5	5	5	5	5	35
22	5	5	4	4	4	4	5	31
23	4	2	4	3	4	4	5	26
24	5	5	5	4	5	5	4	33
25	5	5	4	4	5	5	4	32
26	4	5	4	3	4	5	5	30
27	5	4	4	5	4	5	5	32
28	5	5	4	4	4	4	5	31
29	5	5	4	4	5	5	5	33
30	5	5	4	4	4	4	4	30
31	3	2	5	4	4	5	4	27
32	5	4	5	4	5	5	5	33
33	5	4	4	5	5	5	4	32
34	5	5	4	4	5	5	5	33
35	2	4	2	5	5	5	4	27
36	5	5	4	4	5	4	5	32

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
37	5	4	5	4	5	4	4	31
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	4	5	5	5	5	4	5	33
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	5	4	5	4	5	5	5	33
43	5	5	5	5	4	5	4	33
44	5	5	5	5	5	4	5	34
45	4	2	4	4	5	4	4	27
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	5	4	5	4	5	5	4	32
50	5	5	5	4	5	5	5	34
51	4	4	5	5	5	4	4	31
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	4	5	4	5	4	5	32
55	4	5	5	5	4	5	5	33
56	5	4	5	5	5	5	4	33
57	5	5	5	4	5	5	5	34
58	5	5	4	5	5	4	4	32
59	5	4	4	5	5	5	5	33
60	5	5	5	4	4	5	5	33
61	5	5	5	4	5	5	5	34
62	5	5	5	5	5	5	4	34
63	4	4	5	5	5	5	5	33
64	5	5	4	4	5	5	5	33
65	5	5	5	5	5	5	4	34
66	5	4	5	4	4	4	5	31
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	4	4	4	5	5	5	32
69	5	4	5	4	5	5	4	32
70	5	4	5	5	5	5	4	33
71	4	5	4	4	5	5	5	32
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	5	5	4	4	4	4	4	30
74	5	5	4	5	4	4	4	31

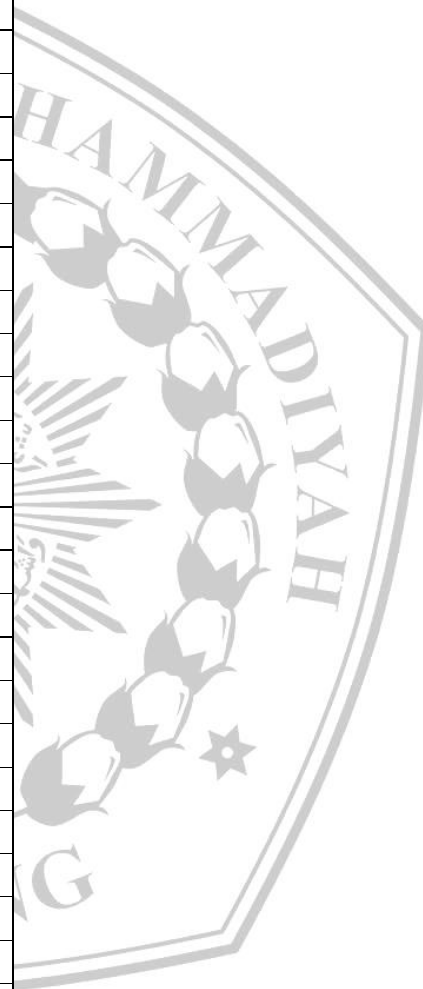
Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
75	5	5	5	4	4	4	4	31
76	5	4	5	5	5	4	4	32
77	5	5	4	4	4	5	5	32
78	4	4	4	5	5	5	4	31
79	4	4	5	5	5	5	5	33
80	5	4	4	5	5	4	4	31
81	5	4	5	4	5	5	5	33
82	5	5	4	4	4	4	4	30
83	5	5	5	5	5	5	5	35
84	5	4	5	4	5	5	5	33
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	4	5	4	4	5	5	4	31
87	5	5	5	5	5	4	5	34
88	5	5	4	5	5	5	4	33
89	5	5	5	5	4	4	5	33
90	5	5	4	5	4	5	4	32
91	5	5	5	4	4	5	5	33
92	5	5	5	4	5	4	4	32
93	4	4	5	4	4	5	5	31
94	5	4	5	5	4	4	5	32
95	5	5	4	4	4	4	4	30
96	5	5	5	5	5	5	5	35
97	5	4	5	4	5	4	4	31
98	4	4	5	5	5	5	5	33
99	5	5	4	5	5	5	5	34
100	3	4	5	2	5	5	4	28



MALANG

B. Variabel Kepercayaan

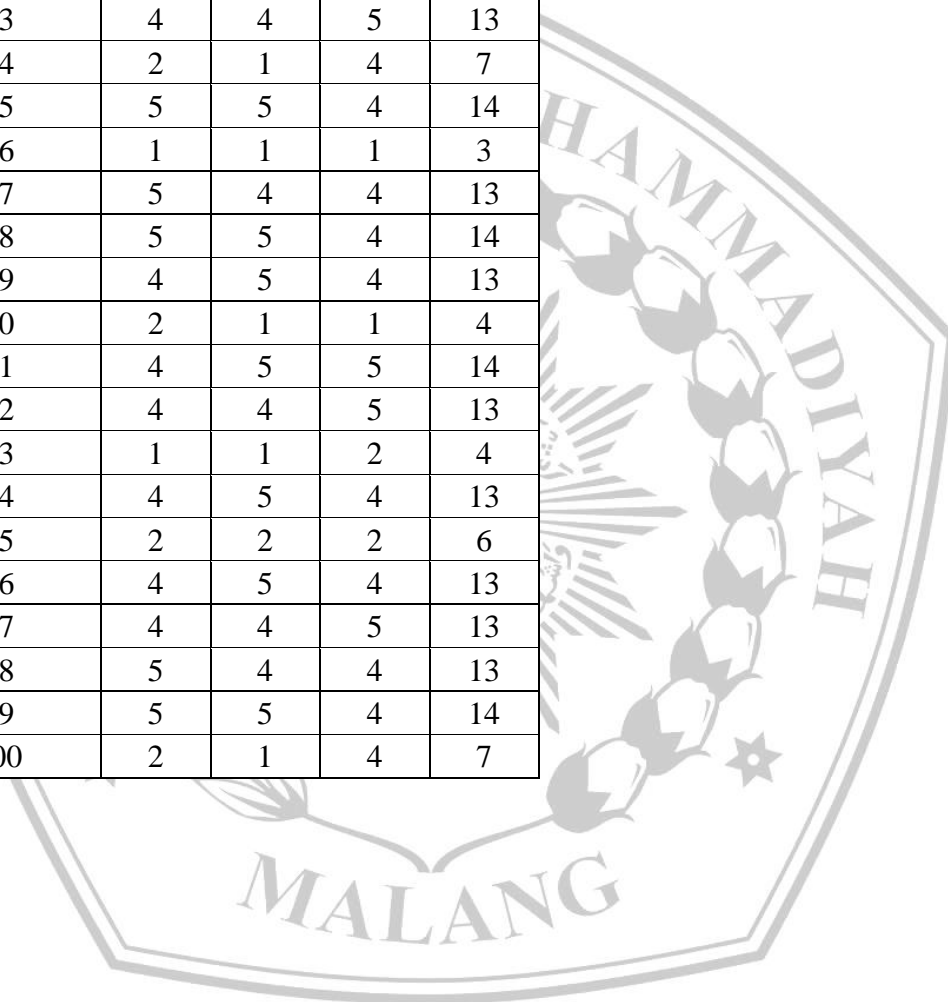
Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
1	5	5	5	15
2	1	3	2	6
3	2	4	4	10
4	5	4	4	13
5	4	4	5	13
6	3	5	4	12
7	5	5	4	14
8	5	4	4	13
9	4	5	4	13
10	5	4	4	13
11	5	5	4	14
12	4	5	4	13
13	3	4	2	9
14	5	5	4	14
15	4	5	4	13
16	4	4	5	13
17	5	4	4	13
18	4	4	2	10
19	4	4	5	13
20	3	3	4	10
21	4	5	5	14
22	5	5	3	13
23	2	1	1	4
24	4	4	5	13
25	4	5	5	14
26	4	4	2	10
27	5	5	4	14
28	5	5	5	15
29	4	5	4	13
30	4	5	4	13
31	2	1	2	5
32	4	5	4	13
33	5	5	4	14
34	5	5	4	14
35	3	2	4	9
36	4	5	4	13
37	4	4	5	13



Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
38	4	5	4	13
39	5	4	4	13
40	5	5	5	15
41	5	5	4	14
42	2	2	1	5
43	4	5	4	13
44	4	4	5	13
45	2	2	4	8
46	5	4	4	13
47	2	2	2	6
48	4	5	3	12
49	4	4	5	13
50	4	5	4	13
51	5	4	4	13
52	2	1	1	4
53	4	4	5	13
54	4	5	4	13
55	1	2	2	5
56	5	5	4	14
57	5	5	4	14
58	4	5	5	14
59	5	5	4	14
60	4	5	4	13
61	2	2	1	5
62	5	5	4	14
63	5	4	4	13
64	5	5	5	15
65	4	4	5	13
66	2	1	1	4
67	4	5	4	13
68	4	5	4	13
69	4	4	5	13
70	5	5	4	14
71	3	5	4	12
72	2	1	2	5
73	4	5	4	13
74	5	5	4	14
75	5	5	4	14



Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
76	4	4	5	13
77	4	5	5	14
78	1	1	2	4
79	1	2	2	5
80	5	5	4	14
81	2	2	4	8
82	5	5	5	15
83	4	4	5	13
84	2	1	4	7
85	5	5	4	14
86	1	1	1	3
87	5	4	4	13
88	5	5	4	14
89	4	5	4	13
90	2	1	1	4
91	4	5	5	14
92	4	4	5	13
93	1	1	2	4
94	4	5	4	13
95	2	2	2	6
96	4	5	4	13
97	4	4	5	13
98	5	4	4	13
99	5	5	4	14
100	2	1	4	7

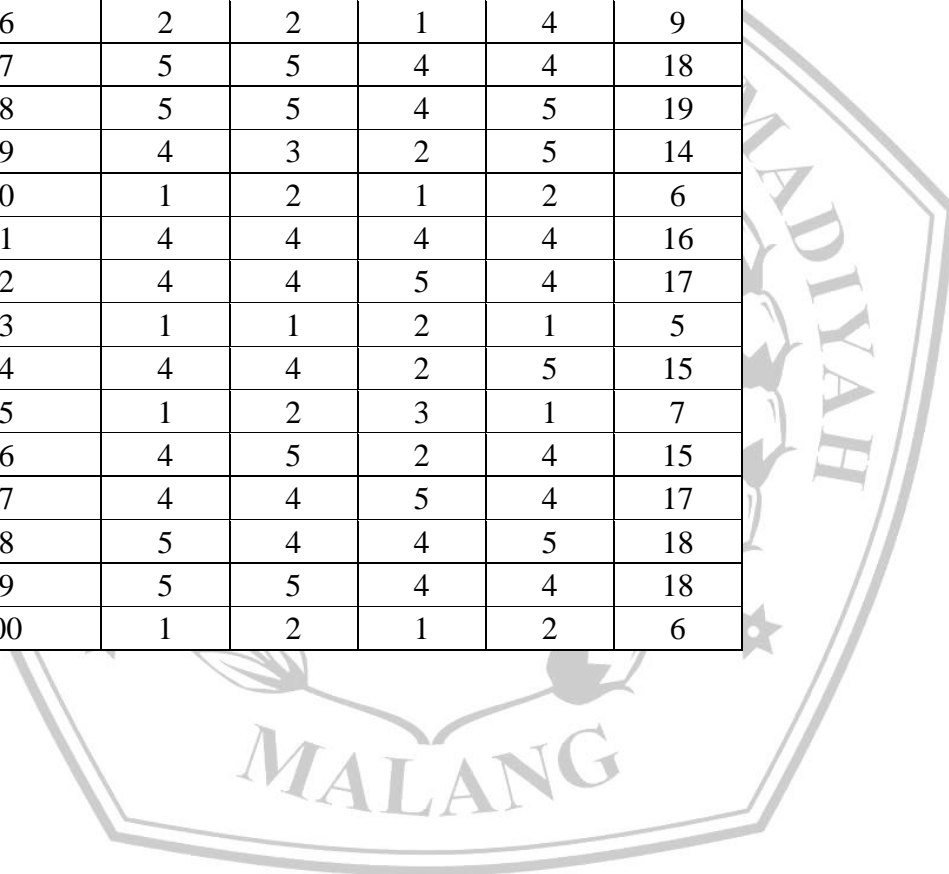


C. Variabel Kepuasan Konsumen

Responden	Z1	Z2	Z3	Z4	Z
1	4	4	4	4	16
2	2	1	2	2	7
3	1	2	2	2	7
4	5	5	4	4	18
5	4	4	5	5	18
6	4	4	4	4	16
7	5	5	4	4	18
8	4	5	5	5	19
9	4	4	2	5	15
10	4	5	5	4	18
11	5	5	4	4	18
12	4	4	4	4	16
13	1	1	2	1	5
14	5	5	4	5	19
15	4	4	4	4	16
16	4	4	5	4	17
17	5	5	4	5	19
18	3	3	1	1	8
19	4	4	5	4	17
20	2	2	3	1	8
21	4	4	4	5	17
22	4	4	4	4	16
23	2	2	2	2	8
24	4	4	5	4	17
25	4	4	4	4	16
26	2	2	2	2	8
27	5	5	4	4	18
28	4	4	4	4	16
29	4	4	2	4	14
30	4	4	4	4	16
31	2	2	1	1	6
32	4	5	2	4	15
33	5	5	4	4	18
34	4	4	4	5	17
35	1	1	2	1	5
36	4	4	4	4	16
37	4	4	5	4	17

Responden	Z1	Z2	Z3	Z4	Z
38	3	4	2	5	14
39	5	5	4	4	18
40	4	4	4	5	17
41	5	5	4	4	18
42	1	2	1	1	5
43	4	4	4	4	16
44	4	4	5	5	18
45	1	1	2	2	6
46	5	4	4	4	17
47	2	2	1	2	7
48	4	4	4	4	16
49	4	4	5	5	18
50	3	5	2	5	15
51	5	5	4	4	18
52	2	1	1	2	6
53	4	4	5	5	18
54	4	4	2	4	14
55	2	1	2	1	6
56	5	5	4	4	18
57	4	4	4	5	17
58	4	4	4	4	16
59	5	5	4	4	18
60	2	4	2	4	12
61	2	2	1	1	6
62	5	5	4	4	18
63	5	4	4	5	18
64	4	4	4	4	16
65	4	4	5	5	18
66	2	1	2	2	7
67	4	4	4	5	17
68	4	4	2	4	14
69	4	4	5	5	18
70	5	5	4	4	18
71	4	5	4	5	18
72	1	1	2	1	5
73	4	4	4	5	17
74	5	5	4	4	18
75	4	4	4	4	16

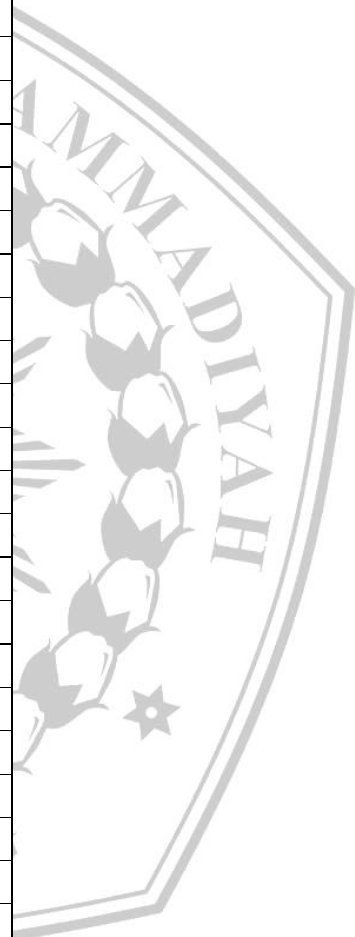
Responden	Z1	Z2	Z3	Z4	Z
76	4	4	5	4	17
77	4	5	4	5	18
78	2	1	2	2	7
79	1	2	3	3	9
80	5	5	4	5	19
81	2	1	2	2	7
82	4	4	4	4	16
83	4	4	5	5	18
84	1	2	1	2	6
85	5	5	4	4	18
86	2	2	1	4	9
87	5	5	4	4	18
88	5	5	4	5	19
89	4	3	2	5	14
90	1	2	1	2	6
91	4	4	4	4	16
92	4	4	5	4	17
93	1	1	2	1	5
94	4	4	2	5	15
95	1	2	3	1	7
96	4	5	2	4	15
97	4	4	5	4	17
98	5	4	4	5	18
99	5	5	4	4	18
100	1	2	1	2	6



D. Variabel Loyalitas Pelanggan

Responden	Y1	Y2	Y3	Y
1	5	4	5	14
2	2	2	2	6
3	2	2	2	6
4	4	4	3	11
5	5	4	4	13
6	4	4	4	12
7	4	4	5	13
8	4	5	4	13
9	4	4	3	11
10	4	5	4	13
11	5	4	5	14
12	4	4	4	12
13	1	2	2	5
14	4	4	5	13
15	4	4	4	12
16	3	2	4	9
17	4	4	3	11
18	1	3	2	6
19	4	2	4	10
20	2	1	2	5
21	5	4	5	14
22	4	4	4	12
23	2	2	1	5
24	4	5	4	13
25	5	4	5	14
26	4	1	2	7
27	5	4	5	14
28	4	4	4	12
29	5	2	3	10
30	5	4	5	14
31	1	2	2	5
32	4	5	3	12
33	5	4	5	14
34	4	4	4	12
35	1	2	2	5
36	4	4	4	12
37	4	2	4	10

Responden	Y1	Y2	Y3	Y
38	5	2	3	10
39	4	4	3	11
40	4	4	4	12
41	4	4	5	13
42	2	2	1	5
43	4	4	4	12
44	4	5	4	13
45	1	2	2	5
46	4	4	3	11
47	5	2	2	9
48	4	4	4	12
49	4	4	4	12
50	5	2	3	10
51	4	4	3	11
52	1	2	2	5
53	5	4	4	13
54	5	4	3	12
55	4	2	2	8
56	4	4	5	13
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	5	4	5	14
60	4	5	3	12
61	2	2	1	5
62	4	4	5	13
63	4	4	3	11
64	4	4	4	12
65	4	2	4	10
66	2	2	3	7
67	5	4	5	14
68	4	4	3	11
69	4	4	4	12
70	4	4	5	13
71	5	4	5	14
72	2	1	2	5
73	4	4	4	12
74	4	4	5	13
75	4	4	4	12



Responden	Y1	Y2	Y3	Y
76	4	2	4	10
77	5	4	5	14
78	1	2	1	4
79	4	1	2	7
80	4	4	5	13
81	1	4	2	7
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	1	1	3	5
85	5	4	5	14
86	4	2	2	8
87	4	4	3	11
88	4	4	5	13
89	4	4	3	11
90	2	3	2	7
91	4	4	4	12
92	5	2	4	11
93	2	2	2	6
94	5	4	3	12
95	1	1	2	4
96	5	5	3	13
97	5	2	4	11
98	4	4	3	11
99	4	4	5	13
100	2	1	2	5

