

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER

Bapak / Ibu / Saudara yang kami hormati,

Terima kasih atas kepercayaan anda telah berobat di Rumah Sakit Siloam Gleneagles.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit kami, kami memerlukan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang kami berikan dan harapan anda tentang pelayanan kesehatan ini. Untuk itu mohon kesediaan anda mengisi kuesioner ini.

I. IDENTITAS RESPONDEN (mohon diisi dan dicoret yang tidak perlu)

1. No. Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
4. Status Perkawinan : Kawin / Tidak Kawin
5. Pendidikan : SD / SLTP / SMU / Akademi / Perguruan Tinggi
6. Pekerjaan : Pegawai Negeri / Pegawai Swasta / Wiraswasta /
Pelajar / Mahasiswa / lain-lain

II. KUESIONER

- A. Mohon **kolom pengalaman** diisi berdasarkan pengalaman anda mengenai pelayanan yang diterima, dan **kolom harapan** diisi sesuai dengan harapan anda. Berikan tanda (✓) pada kolom yang telah tersedia.

B. Lingkari jawaban yang benar

1. a. Jika anda dan atau keluarga memerlukan pelayanan kesehatan, apakah anda setuju untuk datang kembali ke Rumah Sakit ini ?
 1. Sangat setuju
 2. Setuju
 3. Ragu-ragu
 4. Tidak setuju
 5. Sangat tidak setuju
- b. Bila Dokter yang anda tuju tidak ada, apakah anda tetap berobat di Rumah sakit ini ?
 1. Selalu
 2. Sering
 3. Kadang-kadang
 4. Jarang
 5. Tidak pernah
- c. Apakah anda puas berobat di Rumah Sakit ini ?
 1. Sangat puas
 2. Puas
 3. Biasa saja
 4. Tidak puas
 5. Sangat tidak puas
- d. Apakah anda benar-benar suka berobat di Rumah Sakit Siloam Gleneagles ?
 1. Sangat suka
 2. Suka
 3. Biasa saja
 4. Tidak suka
 5. Sangat tidak suka
- e. Apakah sesudah berobat di Rumah Sakit ini anda merekomendasikan kepada orang lain ?
 1. Selalu
 2. Sering
 3. Kadang-kadang
 4. Jarang
 5. Tidak pernah
2. Jarak dari rumah anda ke Rumah Sakit ini :
 - a. Dekat sekali
 - b. Dekat
 - c. Sedang
 - d. Jauh
 - e. Jauh sekali
3. Biaya pengobatan menurut anda :
 - a. Murah sekali
 - b. Murah
 - c. Sedang
 - d. Mahal
 - e. Mahal sekali
4. Beri tanda (✓) pada kolom yang benar
Citra Rumah Sakit ini dari sudut pandang anda :

No.	Faktor	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik
a.	Kelengkapan jenis pelayanan					
b.	Kebersihan					
c.	Mutu pelayanan					
d.	Kelengkapan peralatan					
e.	Sumber Daya Manusia					

Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini.

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Pengalaman Menurut Responden, Tahun 2003

No. Res.	Skor Pengalaman																Jumlah (X)	Skor Rata-rata	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			
1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	61	3.813
2	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	66	4.125
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	68	4.250	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61	3.813	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	61	3.813	
6	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	71	4.438	
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3.563	
8	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	64	4	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	68	4.25	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	3.875	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	73	4.563	
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	66	4.125	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4.125	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	64	3.375	
21	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	72	4.5	
22	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.26	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	4.875	
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4.338	
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	75	4.75	
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	72	4.5	
30	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	72	4.5	
31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	73	4.563	
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	70	4.375	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
34	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	70	4.375	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.5	
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	58	3.625	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375	
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
41	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
44	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.198	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4.938	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	77	4.813	
48	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.313	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
50	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	70	4.375	
51	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.125	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
55	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	4.625	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	3.25	
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	61	3.813	
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
63	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	57	3.563	
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	56	3.625	
65	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3.188	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64	4	
67	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	4.813	
68	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	71	4.438	
69	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	64	4	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	4.625	
71	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68	4.125	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	73	4.563	
73	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	70	4.375	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	4.625	
75	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
76	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	72	4.5	
77	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	69	4.313	
78	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	49	3.063	
79	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	69	4.313	
80	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	71	4.438	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
82	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4.125	
83	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	71	4.438	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
85	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	72	4.5	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
87	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
88	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	70	4.375	
89	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	68	4.25	
90	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	69	4.313	
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	74	4.625	
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	5	5	5	58	3.625	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
94	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57	3.563	
95	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	58	3.625	
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	67	4.188	
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	77	4.813	
98	5	4	4	5	4	4	4												

No. Res.	Skor Pengalaman																		Jumlah (X)	Skor Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3.225
101	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	63	3.938
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	59	3.625
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	58	3.625
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
106	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58	3.5
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3.125
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	51	3.188
109	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	50	3.125
110	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	58	3.625	
111	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	52	3.25	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3.188	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	55	3.438	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	48	2.875	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
117	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	55	3.438	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
120	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3.188	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	54	3.375	
122	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	53	3.313	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
124	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	3.5	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	51	3.188	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51	3.188	
128	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3.125	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	52	3.25	
130	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	55	3.438	
131	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3.625	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	61	3.613	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	3.5	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	61	3.813	
137	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	55	3.438	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
139	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	53	3.313	
140	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	53	3.313	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	61	3.813	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
145	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
146	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	52	3.25	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	58	3.625	
148	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	66	4.125	
149	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	53	3.313	
150	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	58	3.625	
151	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	73	4.563	
152	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	70	4.375	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
154	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	70	4.375	
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.5	
156	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	63	3.838	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	58	3.625	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	64	4	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
161	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	58	3.625	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
163	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.25	
164	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375	
165	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4.188	
166	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4.125	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
170	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
171	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	52	3.25	
172	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	58	3.625	
173	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	66	4.125	
174	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	53	3.313	
175	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	58	3.625	
176	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4.625	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	52	3.25	
180	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
181	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49	3.063	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
183	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67	4.188	
184	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	3.5	
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
186	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3.125	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51	3.188	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56	3.5	
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	61	3.813	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	61	3.813	
192	3	3	3	3</																

Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan
Menurut Responden, Tahun 2003

No. Res.	Skor Harapan																		Jumlah (Y)	Skor Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	4.75
2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	69	4.313
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4.125
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	4	4	4	5	5	4	75	4.688	
7	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063	
8	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	64	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	89	4.313	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	58	3.625	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
14	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
15	5	5	4	5	4	5	5	5	6	4	5	4	4	4	5	4	4	72	4.5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.313	
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	71	4.438	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
20	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	70	4.375	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4.938	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
27	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	68	4.125	
31	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	73	4.563	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
33	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	74	4.625	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
41	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4.938	
46	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78	4.875	
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	77	4.813	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
50	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	70	4.375	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
59	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375	
60	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4.125	
61	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
63	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	76	4.75	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58	3.625	
66	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375	
67	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	63	3.938	
68	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	67	4.188	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	67	4.188	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	88	4.25	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	4.938	
73	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	72	4.5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	4.625	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70	4.375	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
77	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	75	4.688	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
81	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68	4.25	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
83	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	69	4.313	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
85	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	73	4.563	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	
87	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4.438	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	68	4.25	
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	3.875	
90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	69	4.313	
91	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	67	4.188	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	77	4.813	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	64	4	
94	4	4	5	5	5															

No. Res.	Skor Harapan																Jumlah (Y)	Skor Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
101	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	67	4.188
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
107	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	78	4.875
108	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	79	4.938
109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
111	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	73	4.563
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
114	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
119	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	67	4.188
120	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.313
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	71	4.438
122	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.313
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
139	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	70	4.375
140	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	72	4.5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
146	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	72	4.5
147	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	70	4.375
148	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	74	4.625
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
150	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	65	4.063
151	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	73	4.563
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
153	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67	4.188
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
156	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	67	4.188
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
164	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
171	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	72	4.5
172	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	70	4.375
173	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	74	4.625
174	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	4.063
175	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	73	4.583
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
180	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.375
181	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
184	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	68	4.125
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	77	4.813
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	77	4.813
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74	4.625
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4
193	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	72	4.5
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
195	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78	4.875
196	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4.313
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	75	4.888
Jumlah	860	884	887	917	902													

Lampiran 4. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Tendensi Loyalitas Menurut Responden, Tahun 2003

No. Res.	Skor Loyalitas						Jumlah (Y)	Rata-rata	Skor Jarak (X1)	Skor Gaya (X2)	Skor Citra					Jumlah (X3)	Rata-rata
	1					2											
	1a	1b	1c	1d	1e	2a					2b	2c	2d	2e	3a		
1	4	2	4	5	3	18	3.6	2	3	3	4	4	3	2	17	3.4	
2	4	3	5	4	3	19	3.8	1	3	4	5	6	4	4	22	4.4	
3	4	1	5	5	5	20	4	1	2	5	5	5	6	5	25	5	
4	4	4	4	4	4	20	4	1	2	4	4	3	4	4	19	3.8	
5	4	3	4	4	3	18	3.6	2	3	4	3	3	3	4	17	3.4	
6	4	3	4	4	2	17	3.4	2	4	4	4	4	4	4	20	4	
7	3	3	3	3	2	13	2.6	3	5	5	4	4	5	4	22	4.4	
8	5	3	4	4	4	20	4	1	3	4	5	4	4	4	21	4.2	
9	4	5	4	4	2	19	3.8	2	3	4	3	3	3	4	19	3.8	
10	4	5	4	4	4	21	4.2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	
11	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	5	25	5	
12	4	2	4	4	4	18	3.6	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
13	4	2	4	4	4	18	3.6	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
14	5	4	5	5	4	23	4.6	1	1	4	4	4	4	4	20	4	
15	5	3	4	4	5	21	4.2	2	2	5	5	4	4	4	23	4.6	
16	4	2	4	4	4	19	3.8	2	3	5	4	5	4	4	22	4.4	
17	4	3	4	4	4	19	3.8	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
18	4	4	4	4	5	21	4.2	2	2	5	4	5	4	4	22	4.4	
19	4	4	4	4	5	21	4.2	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
20	4	3	4	4	4	19	3.8	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
21	4	3	4	5	5	21	4.2	4	2	4	4	4	3	2	17	3.4	
22	5	5	5	5	5	25	5	3	1	4	4	4	4	5	21	4.2	
23	5	5	4	4	5	25	4.6	2	2	4	4	4	4	4	20	4	
24	5	5	5	5	5	25	5	1	1	4	4	4	4	4	20	4	
25	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	5	25	5	
26	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
27	4	4	4	4	4	20	4	2	2	5	4	4	4	4	21	4.2	
28	4	3	3	4	3	17	3.4	3	3	5	5	4	5	5	24	4.8	
29	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
30	5	5	5	4	4	23	4.6	2	1	4	4	4	4	4	20	4	
31	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	4	24	4.8	
32	4	2	4	4	3	18	3.6	4	3	5	5	5	5	4	24	4.8	
33	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	4	4	4	21	4.2	
34	4	4	5	4	4	21	4.2	2	4	4	5	5	5	5	23	4.6	
35	4	2	4	4	3	17	3.4	3	4	5	4	4	5	4	22	4.4	
36	3	2	2	2	2	11	2.2	4	4	4	3	4	4	3	18	3.6	
37	3	4	3	3	3	16	3.2	4	4	4	4	4	4	4	20	4	
38	4	3	4	4	3	18	3.6	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
39	4	3	4	4	4	19	3.8	2	3	5	4	4	4	4	21	4.2	
40	4	3	4	3	3	17	3.4	3	4	5	4	4	4	4	21	4.2	
41	4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
42	4	4	3	3	3	17	3.4	3	4	4	4	4	4	4	20	4	
43	5	5	5	5	5	25	5	1	1	4	4	4	4	4	20	4	
44	4	3	4	4	3	18	3.6	3	4	5	4	5	5	5	24	4.8	
45	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	5	25	5	
46	4	2	4	4	2	16	3.2	3	3	5	5	5	5	4	24	4.8	
47	5	2	4	4	5	20	4	2	2	5	5	5	5	5	25	5	
48	4	4	4	4	4	20	4	2	2	4	4	4	4	4	20	4	
49	4	3	4	4	4	19	3.8	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
50	4	3	4	4	3	18	3.6	3	3	4	5	4	5	4	22	4.4	
51	4	3	4	4	3	18	3.6	2	3	5	4	5	4	4	22	4.4	
52	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
53	4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
54	4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	5	4	5	5	4	23	4.6	
55	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	5	4	4	22	4.4	
56	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
57	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	4	5	4	4	22	4.4	
58	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
59	3	2	3	2	2	12	2.4	3	5	5	4	4	4	4	21	4.2	
60	4	3	4	4	4	19	3.8	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
61	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
62	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	4	4	4	21	4.2	
63	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
64	4	1	4	3	3	15	3	2	4	4	4	4	4	3	19	3.8	
65	4	2	4	4	4	18	3.6	3	3	4	4	4	3	3	18	3.6	
66	5	1	5	5	4	20	4	2	3	5	5	4	4	4	22	4.4	
67	4	4	4	4	2	16	3.2	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
68	4	4	4	4	1	17	3.4	1	2	4	4	4	4	4	20	4	
69	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	5	25	5	
70	5	5	5	5	5	25	5	2	1	5	5	5	5	5	25	5	
71	4	4	4	4	4	20	4	2	3	5	5	5	5	5	25	5	
72	5	5	5	5	4	24	4.8	3	1	5	5	5	5	4	24	4.8	
73	4	4	5	4	5	22	4.4	2	3	5	5	5	5	5	25	5	
74	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	20	4	
75	5	5	5	5	5	25	5	3	1	5	5	5	5	5	25	5	
76	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	5	4	4	22	4.4	
77	5	4	5	5	5	24	4.8	3	2	5	5	4	5	5	24	4.8	
78	2	2	1	1	1	7	1.4	5	5	5	5	4	5	3	22	4.4	
79	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	4	20	4	
80	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
81	4	3	4	4	3	18	3.6	2	4	4	4	4	4	4	20	4	
82	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4	
83	2	2	2	2	2	10	2	3	5	4	4	5	5	4	22	4.4	
84	2	2	2	2	2	10	2	3	5	4	4	4	4	4	20	4	
85	2	2	2	2	2	10	2	2	3	5	4	5	5	4	23	4.6	
86	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	4	20	4	
87	4	3	4	4	4	19	3.8	2	4	5	5	5	5	5	25	5	
88	4	3	5	4	3	19	3.8	3	4	5	4	4	4	4	21	4.2	
89	4	4	4	5	4	21	4.2	3	4	4	4	4	4	4	20	4	
90	4	3	4	4	3	18	3.6	4	4	4	4	4	4	4	20	4	
91	5	5	5	5	5	25	5	1	4	5	5	5	5	5	25	5	
92	2	2	2	2	2	10	2	4	5	5	5	4	5	5	24	4.8	
93	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	4	4	20	4	
94	4	3	3	4	3	17	3.4	2	4	4	3	3	2	18	3.6		
95	4	1	4	4	3	16	3.2	2	4	5	4	4	4	4	21	4.2	
96	4	4	4	4	4	20	4	1	2	5	5	4	5	4	23	4.6	
97	4	2	4	3	4	17	3.4	3	4	4	4	4	4	4	20	4	
98	4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	5	4	5	4	4	22	4.4	
99	5	5	5	5	5	25	5	1	1	5	5	5	5	5	25	5	
100	4	3	4	4	4	19	3.8	2	4	4	4	4	4	4	20	4	
101	5	5	5	5	5	25	5	3	2	4	5	3	4	5	21	4.2	

No. Res.	Skor Loyalkan						Rate Rate	Skor Jarak	Skor Biaya	Skor Citra						Rate Rate			
	1					Jumlah				(X1)	(X2)	4					Jumlah	(X3)	
	1a	1b	1c	1d	1e							4a	4b	4c	4d				4e
102	4	4	4	4	4	20	4	1	3	4	4	4	4	4	20	4			
103	4	2	4	4	4	18	3.6	2	3	4	4	4	4	3	19	3.8			
104	4	3	4	4	3	18	3.6	3	5	4	4	4	4	4	20	4			
105	4	3	4	4	3	18	3.6	4	4	5	5	5	5	5	25	5			
106	2	1	2	2	2	9	1.8	4	5	4	4	4	4	3	19	3.8			
107	2	1	2	2	2	9	1.8	4	5	4	4	4	4	3	19	3.8			
108	2	1	2	2	1	8	1.6	4	5	4	5	3	3	3	18	3.6			
109	2	1	1	2	1	7	1.4	5	5	3	4	3	3	3	16	3.2			
110	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	4	4	4	20	4			
111	3	2	3	3	2	13	2.6	3	3	4	4	4	4	3	19	3.8			
112	2	1	2	2	2	9	1.8	3	5	4	3	3	3	3	16	3.2			
113	4	2	3	3	3	15	3	2	4	3	3	3	3	3	15	3			
114	3	3	3	3	3	15	3	2	4	3	3	3	3	3	15	3			
115	2	1	2	2	1	8	1.6	1	8	3	4	3	3	3	16	3.2			
116	2	1	1	1	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	15	3			
117	3	3	4	4	3	17	3.4	4	4	4	4	4	4	4	20	4			
118	2	1	2	2	1	8	1.6	4	5	3	3	3	3	3	15	3			
119	2	1	2	2	2	9	1.8	3	5	3	4	3	3	3	16	3.2			
120	4	3	3	3	3	15	3	3	5	3	3	4	3	4	17	3.4			
121	4	3	3	3	3	15	3	3	3	4	5	4	4	3	18	3.6			
122	4	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	3	3	15	3			
123	2	1	2	2	1	8	1.6	3	5	3	3	3	3	3	15	3			
124	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	4	4	20	4			
125	2	2	1	1	1	5	1	4	8	3	3	3	2	3	15	3			
126	4	4	4	4	4	20	4	1	5	4	4	5	4	4	19	3.8			
127	2	1	1	2	1	7	1.4	3	5	3	3	3	3	3	15	3			
128	2	1	1	2	1	7	1.4	3	5	3	3	3	3	3	15	3			
129	2	1	2	2	1	8	1.6	1	5	4	4	4	4	4	20	4			
130	4	4	4	4	4	20	4	1	2	4	4	4	4	4	20	4			
131	3	2	3	2	2	12	2.4	3	4	4	4	4	4	4	20	4			
132	2	2	2	2	2	10	2	4	5	4	4	4	4	4	20	4			
133	2	1	1	1	1	5	1	3	5	3	3	3	3	3	15	3			
134	4	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	3	3	15	3			
135	2	1	2	2	1	8	1.6	1	5	4	4	4	4	4	20	4			
136	4	3	4	4	3	18	3.6	3	3	4	4	3	3	3	17	3.4			
137	4	3	4	4	3	18	3.6	2	3	3	3	3	3	3	15	3			
138	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	3	3	15	3			
139	2	1	1	2	1	7	1.4	3	5	3	3	3	3	3	15	3			
140	2	1	1	2	1	7	1.4	4	5	4	3	4	3	3	17	3.4			
141	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	4	4	4	20	4			
142	2	1	2	2	2	9	1.8	4	5	4	4	3	3	3	17	3.4			
143	2	2	2	2	3	11	2.2	2	3	3	4	3	3	3	16	3.2			
144	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	3	3	3	16	3.2			
145	5	5	5	5	5	25	5	3	1	4	4	4	4	5	21	4.2			
146	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	3	4	3	3	17	3.4			
147	5	4	5	4	4	22	4.4	3	2	4	3	3	3	3	16	3.2			
148	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	3	4	3	3	17	3.4			
149	4	3	4	4	4	19	3.8	4	3	4	4	4	4	4	20	4			
150	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	3	3	16	3.2			
151	5	5	5	5	5	25	5	3	1	5	5	5	5	4	24	4.8			
152	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	5	5	5	4	24	4.8			
153	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	4	4	4	4	21	4.2			
154	4	4	5	4	4	21	4.2	2	2	4	4	5	3	5	23	4.6			
155	4	2	4	4	3	17	3.4	2	4	5	4	4	5	4	22	4.4			
156	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	5	3	4	5	21	4.2			
157	4	4	4	4	4	20	4	1	3	4	4	4	4	4	20	4			
158	4	2	4	4	4	18	3.6	2	3	4	4	4	4	3	19	3.8			
159	4	5	4	4	3	18	3.6	3	3	4	4	4	4	4	20	4			
160	5	5	5	5	5	25	5	4	1	5	5	5	5	5	25	5			
161	4	3	3	4	3	17	3.4	3	4	4	3	4	4	3	19	3.8			
162	4	3	4	4	4	19	3.8	4	3	4	4	4	4	4	20	4			
163	4	3	4	4	3	18	3.6	2	3	4	4	4	4	4	20	4			
164	4	3	4	4	4	19	3.8	2	3	5	4	4	4	4	21	4.2			
165	4	3	4	3	3	17	3.4	3	3	5	4	4	4	4	21	4.2			
166	4	3	4	4	3	18	3.6	2	3	5	4	5	4	4	22	4.4			
167	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4			
168	4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	4	4	4	4	4	20	4			
169	4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	5	4	5	5	4	23	4.6			
170	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	4	5	4	4	22	4.4			
171	4	3	3	3	2	15	3	3	4	4	3	4	3	3	17	3.4			
172	5	4	5	4	4	22	4.4	3	2	4	3	3	3	3	16	3.2			
173	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	3	4	3	3	17	3.4			
174	4	3	4	4	4	19	3.8	4	3	4	4	4	4	4	20	4			
175	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	3	3	3	16	3.2			
176	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	4	4	4	20	4			
177	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	4	5	4	4	22	4.4			
178	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	20	4			
179	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	4	4	4	4	21	4.2			
180	4	3	4	4	4	19	3.8	3	4	4	4	4	4	4	20	4			
181	3	3	3	3	2	15	3	2	4	3	4	2	3	3	16	3.2			
182	4	2	3	3	3	15	3	2	4	3	3	3	3	2	15	3			
183	3	2	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	4	4	4	20	4			
184	3	2	3	3	3	15	3	3	4	4	4	4	4	4	20	4			
185	3	3	3	3	3	15	3	3	4	5	3	3	3	3	16	3.2			
186	4	3	3	3	3	16	3.2	3	4	3	3	3	3	3	16	3.2			
187	4	3	4	4	4	19	3.8	1	4	4	4	4	4	4	20	4			
188	4	3	3	3	3	16	3.2	3	4	3	3	3	3	3	16	3.2			
189	3	1	4	4	3	16	3.2	1	4	4	4	4	4	4	20	4			
190	3	3	4	4	3	18	3.6	3	3	4	4	3	3	3	17	3.4			
191	4	4	4	4	5	19	3.8	4	3	2	4	3	3	2	18	3.6			
192	3	3	3	3	3	15	3	2	4	4	3	3	3	3	16	3.2			
193	4	3	3	3	3	16	3.2	2	4	4	3	4	3	3	17	3.4			
194	5	5	5	5	5	25	5	4	1	5	5	5	5	5	25	5			
195	4	3	4	4	4	19	3.8	3	3	2	4	4	4	3	17	3.4			
196	2	2	2	2	2	10	2	3	5	4	4	4	4	3	19	3.8			
197	5	5	5	5	5	25	5	4	1	5	5	5	5	5	25	5			
198	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	4	4	4	20	4			
Jumlah	751	631	729	726	868	3004	700.8	526	851	825	792	793	793	780	3049	700.8			
Rata-rata	3.793	3.187	3.682	3.667	3.374	11.997	3.519	2.657	3.288	4.187	4.000	4.005	3.955	3.828	15.944	3.989			

Lampiran 5. Hasil Jawaban dan Pengkategorian Kuesioner
Tingkat Kepuasan
Menurut Responden Tahun 2003

No. Resp.	Pelayanan (X1)	Harapan	Kepuasan	Kategori (Y1/X2)	Loyalitas (Y2)
1	3.8	4.8	-0.9	4	18
2	4.1	4.3	-0.2	5	19
3	4.3	4.1	0.1	5	20
4	3.8	4.0	-0.2	5	20
5	3.8	4.0	-0.2	5	18
6	4.4	4.7	-0.3	5	17
7	3.6	4.1	-0.5	5	13
8	4	4.0	0.0	5	20
9	4.3	4.3	-0.1	5	19
10	3.9	3.8	0.3	5	21
11	5	5.0	0.0	5	25
12	4	4.0	0.0	5	18
13	4	4.0	0.0	5	18
14	4	4.2	-0.2	5	23
15	4.6	4.5	0.1	5	21
16	4.1	4.0	0.1	5	19
17	4	4.3	-0.3	5	19
18	4.1	4.4	-0.3	5	21
19	4	4.0	0.0	5	21
20	3.4	4.4	-1.0	4	18
21	4.5	5.0	-0.5	5	21
22	4.3	4.0	0.3	5	25
23	4	4.0	0.0	5	23
24	4.9	4.8	-0.1	5	25
25	4.9	4.0	0.9	5	25
26	4.1	4.0	0.1	5	20
27	4.3	4.3	0.0	5	20
28	4.8	5.0	-0.3	5	17
29	4.5	4.0	0.5	5	20
30	4.5	4.1	0.4	5	23
31	4.6	4.6	0.0	5	25
32	4.4	5.0	-0.6	4	18
33	4.0	4.2	-0.2	5	20
34	4.4	5.0	-0.6	4	21
35	4.5	4.6	-0.1	5	17
36	3.6	5.0	-1.4	3	11
37	4.0	5.0	-1.0	4	16
38	4.3	4.0	0.3	5	18
39	4.4	4.4	0.0	5	19
40	4.2	4.0	0.2	5	17
41	4.2	4.3	-0.1	5	19
42	4.0	4.0	0.0	5	17
43	4.0	4.0	0.0	5	25
44	4.2	4.0	0.2	5	18
45	4.9	4.9	0.0	5	25
46	5.0	4.9	0.1	5	18
47	4.8	4.8	0.0	5	20
48	4.3	4.0	0.3	5	20
49	4.0	4.0	0.0	5	19
50	4.4	4.4	0.0	5	18
51	4.1	4.0	0.1	5	18
52	4.0	4.0	0.0	5	20
53	5.0	4.0	1.0	5	19
54	4.0	4.0	0.0	5	19
55	4.3	4.0	0.3	5	20
56	4.1	4.0	0.1	5	20
57	4.6	4.0	0.6	5	20
58	4.0	4.0	0.0	5	20
59	3.3	4.4	-1.1	3	12
60	4.1	4.1	-0.1	5	19
61	3.8	4.2	-0.4	5	20
62	4.1	4.0	0.1	5	20
63	3.6	4.2	-0.6	4	20
64	3.6	4.8	-1.1	3	15
65	3.2	3.6	-0.4	5	18
66	4.0	4.4	-0.4	5	20
67	4.8	3.9	0.9	5	18
68	4.4	4.2	0.3	5	21
69	4.0	4.2	-0.2	5	25
70	4.6	5.0	-0.4	5	25
71	4.1	4.3	-0.1	5	20
72	4.6	4.9	-0.4	5	24
73	4.4	4.5	-0.1	5	22
74	4.6	4.8	0.0	5	20
75	4.2	4.4	-0.2	5	25
76	4.5	5.0	-0.5	5	20
77	4.3	4.7	-0.4	5	24
78	3.1	5.0	-1.9	2	7
79	4.3	4.0	0.3	5	20
80	4.4	4.0	0.4	5	20
81	4.0	4.3	-0.3	5	18
82	4.1	4.0	0.1	5	20
83	4.4	4.3	0.1	5	10
84	4.0	4.0	0.0	5	10
85	4.5	4.8	-0.1	5	10
86	4.0	4.0	0.0	5	20
87	4.2	4.4	-0.3	5	19
88	4.4	4.3	0.1	5	19
89	4.3	3.9	0.4	5	21
90	4.3	4.3	0.0	5	18
91	4.6	4.2	0.4	5	25
92	3.8	4.8	-1.2	3	10
93	4.0	4.0	0.0	5	20
94	3.6	4.4	-0.8	4	17
95	3.5	4.4	-0.8	4	16
96	4.2	4.8	-0.6	4	20
97	4.5	4.4	0.4	5	17
98	4.1	4.0	0.1	5	18
99	4.4	4.4	0.0	5	25
100	3.6	4.6	-1.0	4	19
101	3.9	4.2	-0.3	5	25

No. Resp.	Pelayanan (X1)	Harapan	Kepuasan	Kategori (Y1/X2)	Loyalitas (Y2)
102	4.0	5.0	-1.0	4	20
103	3.6	4.8	-1.0	4	18
104	3.8	4.6	-1.0	4	18
105	4.0	5.0	-1.0	4	18
106	3.5	4.9	-1.4	3	9
107	3.1	4.4	-1.3	3	9
108	3.2	4.7	-1.5	3	8
109	3.1	4.9	-1.8	2	7
110	3.8	4.8	-0.9	4	20
111	3.3	4.3	-1.1	3	12
112	3.2	4.8	-1.6	2	9
113	4.0	5.0	-1.0	4	15
114	3.4	4.4	-1.0	4	15
115	2.9	4.0	-1.1	3	8
116	3.0	5.0	-2.0	2	6
117	3.4	4.0	-0.6	4	17
118	3.0	5.0	-2.0	2	6
119	3.0	4.2	-1.2	3	9
120	3.2	4.3	-1.1	3	16
121	3.4	4.4	-1.1	3	16
122	3.3	4.3	-1.0	4	16
123	3.0	4.8	-1.8	2	6
124	3.5	4.1	-0.6	4	15
125	3.0	5.0	-2.0	2	7
126	3.2	4.0	-0.8	4	20
127	3.2	5.0	-1.8	2	7
128	3.1	5.0	-1.9	2	7
129	3.3	4.8	-1.6	2	8
130	3.4	4.0	-0.6	4	20
131	3.6	4.8	-1.2	3	12
132	3.8	5.0	-1.2	3	10
133	3.0	4.8	-1.8	2	6
134	4.0	5.0	-1.0	4	18
135	3.5	4.8	-1.3	3	8
136	3.8	4.8	-1.0	4	18
137	3.4	4.0	-0.6	4	18
138	3.0	4.0	-1.0	4	15
139	3.3	4.4	-1.1	3	7
140	3.3	4.5	-1.2	3	7
141	4.0	5.0	-1.0	4	20
142	3.0	4.8	-1.8	2	9
143	3.8	4.8	-0.8	4	11
144	3.0	4.0	-1.0	4	15
145	4.3	4.0	0.3	5	25
146	3.3	4.5	-1.3	3	15
147	3.8	4.4	-0.8	4	22
148	4.1	4.6	-0.5	5	20
149	3.3	4.1	-0.8	4	19
150	3.5	4.8	-0.9	4	15
151	4.6	4.6	0.0	5	25
152	4.4	5.0	-0.6	4	20
153	4.0	4.2	-0.2	5	20
154	4.4	5.0	-0.6	4	21
155	4.5	4.8	-0.1	5	17
156	3.9	4.2	-0.3	5	15
157	4.0	5.0	-1.0	4	20
158	3.8	4.8	-1.0	4	18
159	3.8	4.6	-1.0	4	18
160	4.0	5.0	-1.0	4	25
161	3.8	5.0	-1.4	3	17
162	4.0	5.0	-1.0	4	19
163	4.3	4.0	0.3	5	16
164	4.4	4.4	0.0	5	19
165	4.2	4.0	0.2	5	17
166	4.1	4.0	0.1	5	18
167	4.0	4.0	0.0	5	20
168	5.0	4.0	1.0	5	19
169	4.0	4.0	0.0	5	18
170	4.3	4.0	0.3	5	20
171	3.3	4.5	-1.3	3	15
172	3.8	4.4	-0.8	4	22
173	4.1	4.6	-0.5	5	20
174	3.3	4.1	-0.8	4	19
175	3.6	4.6	-0.9	4	15
176	4.1	4.0	0.1	5	20
177	4.6	4.0	0.6	5	20
178	4.0	4.0	0.0	5	20
179	3.3	4.4	-1.1	3	20
180	4.1	4.1	-0.1	5	19
181	3.1	4.9	-1.9	2	15
182	4.0	5.0	-1.0	4	15
183	4.2	4.0	0.2	5	18
184	3.5	4.1	-0.6	4	15
185	3.0	5.0	-2.0	2	15
186	3.1	5.0	-1.9	2	16
187	3.2	4.8	-1.6	2	19
188	3.0	5.0	-2.0	2	18
189	3.5	4.8	-1.3	3	15
190	3.8	4.8	-1.0	4	18
191	3.8	4.6	-0.8	4	19
192	3.0	4.0	-1.0	4	15
193	3.3	4.5	-1.2	3	16
194	4.0	5.0	-1.0	4	25
195	3.5	4.9	-1.4	3	19
196	3.3	4.3	-1.1	3	10
197	4.0	4.8	-0.8	4	25
198	4.3	4.7	-0.4	5	25

Keterangan :

Bobot 5 = 0 sampai -0.6 = Sangat Puas
 Bobot 4 = -0.6 sampai -1.0 = Puas
 Bobot 3 = -1.1 sampai -1.5 = Cukup Puas
 Bobot 2 = -1.6 sampai -2.0 = Kurang Puas
 Bobot 1 = > -2 = Tidak Puas

**Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi 1
(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan)**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN	4,2424	,9778	198
KUALITAS	3,9100	,5157	198

Correlations

		KEPUASAN	KUALITAS
Pearson Correlation	KEPUASAN	1,000	,798
	KUALITAS	,798	1,000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN		,000
	KUALITAS	,000	
N	KEPUASAN	198	198
	KUALITAS	198	198

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS (a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: KEPUASAN

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	,798(a)	,638	,636	,5902	,638	344,809	1	196	,000	1,838

a Predictors: (Constant), KUALITAS

b Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	120,097	1	120,097	344,809	,000(a)
Residual	68,267	196	,348		
Total	188,364	197			

a Predictors: (Constant), KUALITAS

b Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,678	,322		-5,218	,000
	KUALITAS	1,514	,082	,798	18,569	,000

a Dependent Variable: KEPUASAN

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	KEPUASAN
65	3,137	5,00

a Dependent Variable: KEPUASAN

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,6753	5,8928	4,2424	,7808	198
Residual	-1,2431	1,8516	3,790E-16	,5887	198
Std. Predicted Value	-2,007	2,114	,000	1,000	198
Std. Residual	-2,106	3,137	,000	,997	198

a Dependent Variable: KEPUASAN

**Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi 2
(Pengaruh Kepuasan Terhadap Tendensi Loyalitas)**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LOYAL	17.7475	4.65858	198
KEPUASAN	4.2424	.97783	198

Correlations

		LOYAL	KEPUASAN
Pearson Correlation	LOYAL	1.000	.718
	KEPUASAN	.718	1.000
Sig. (1-tailed)	LOYAL		.000
	KEPUASAN	.000	
N	LOYAL	198	198
	KEPUASAN	198	198

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN(a)		Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: LOYAL

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718(a)	.515	.513	3.25197	1.427

a Predictors: (Constant), KEPUASAN
b Dependent Variable: LOYAL

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2202.613	1	2202.613	208.279	.000(a)
1 Residual	2072.761	196	10.575		
Total	4275.374	197			

a Predictors: (Constant), KEPUASAN
b Dependent Variable: LOYAL

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.240	1.031		3.141	.002
KEPUASAN	3.420	.237	.718	14.432	.000

a Dependent Variable: LOYAL

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	LOYAL
83	-3.179	10.00
84	-3.179	10.00

a Dependent Variable: LOYAL

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.0794	20.3381	17.7475	3.34377	198
Residual	-10.3381	8.9206	.0000	3.24371	198
Std. Predicted Value	-2.293	.775	.000	1.000	198
Std. Residual	-3.179	2.743	.000	.997	198

a Dependent Variable: LOYAL

**Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi 3
(Pengaruh Jarak, Biaya dan Citra Terhadap Tendensi Loyalitas)**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
loyal	17.7475	4.65858	198
jarak	2.6465	.94319	198
biaya	3.2727	1.12035	198
citra	19.9444	2.80897	198

Correlations

		loyal	jarak	biaya	citra
Pearson Correlation	loyal	1.000	-.313	-.821	.560
	jarak	-.313	1.000	.308	-.155
	biaya	-.821	.308	1.000	-.461
	citra	.560	-.155	-.461	1.000
Sig. (1-tailed)	loyal	.	.000	.000	.000
	jarak	.000	.	.000	.015
	biaya	.000	.000	.	.000
	citra	.000	.015	.000	.
N	loyal	198	198	198	198
	jarak	198	198	198	198
	biaya	198	198	198	198
	citra	198	198	198	198

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	citra, jarak, biaya(a)		Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: loyal			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848(a)	.720	.715	2.48514	1.584
a Predictors: (Constant), citra, jarak, biaya					
b Dependent Variable: loyal					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3077.248	3	1025.749	166.089	.000(a)
Residual	1198.125	194	6.176		
Total	4275.374	197			

a Predictors: (Constant), citra, jarak, biaya

b Dependent Variable: loyal

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	20.453	1.813		11.283	.000		
jarak	-.310	.197	-.063	-1.573	.117	.905	1.105
biaya	-2.894	.185	-.696	-15.646	.000	.730	1.370
citra	.380	.071	.229	5.354	.000	.787	1.271

a Dependent Variable: loyal

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	loyal
43	3.551	25.00
116	-3.079	6.00

a Dependent Variable: loyal

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.4471	26.7598	17.7475	3.95228	198
Residual	-7.6517	8.8251	.0000	2.46614	198
Std. Predicted Value	-1.847	2.280	.000	1.000	198
Std. Residual	-3.079	3.551	.000	.992	198

a Dependent Variable: loyal

Lampiran 9. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan

	Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5	Column 6	Column 7	Column 8	Column 9	Column 10	Column 11	Column 12	Column 13	Column 14	Column 15	Column 16
Column 1	1															
Column 2	0.8995589	1														
Column 3	0.9987789	0.9634059	1													
Column 4	0.8996671	0.8996664	0.899832	1												
Column 5	0.9990005	0.9994889	0.9997648	0.9996559	1											
Column 6	0.9994457	0.9994115	0.9997762	0.8997723	0.9993592	1										
Column 7	0.9990084	0.9998806	0.9993337	0.8993376	0.8998903	0.999149	1									
Column 8	0.8994421	0.9993116	0.9990075	0.9995336	0.9994933	0.999486	0.8992325	1								
Column 9	0.899421	0.9993116	0.9995002	0.8995336	0.9990665	0.9990666	0.999157	0.999494	1							
Column 10	0.9992708	0.9990024	0.9993375	0.999336	0.899838	0.899646	0.999031	0.899428	0.999778	1						
Column 11	0.9990089	0.999004	0.9993367	0.9993343	0.8992117	0.999427	0.999296	0.899296	0.999296	0.999455	1					
Column 12	0.999978	0.999235	0.999394	0.899485	0.899839	0.89954	0.999012	0.999162	0.999162	0.899236	0.999647	1				
Column 13	0.8990018	0.999378	0.999371	0.999365	0.899017	0.99947	0.899728	0.99924	0.899005	0.999511	0.999465	0.999648	1			
Column 14	0.899111	0.999711	0.999411	0.999305	0.999057	0.999101	0.899356	0.899083	0.899034	0.999184	0.999261	0.999028	0.998022	1		
Column 15	0.899433	0.99937	0.999563	0.999454	0.999547	0.899508	0.999854	0.999695	0.999085	0.999677	0.899407	0.89915	0.999314	0.999357	1	
Column 16	0.899505	0.999586	0.899572	0.899421	0.899383	0.899363	0.899554	0.899574	0.899232	0.899963	0.899172	0.999016	0.899486	0.89912	0.999608	1
	0.899712	0.899645	0.899878	0.899855	0.999722	0.999832	0.899422	0.8999803	0.999749	0.999067	0.999041	0.999605	0.999373	0.899525	0.999794	0.999656

Lampiran 10. Hasil Analisis Item Instrumen Loyalitas

Column 1	Column 2	Column 3	Column 4	Column 5	Column 6	Column 7	Column 8	Column 9	Column 10	Column 11	Column 12		
Column 1	1												
Column 2	0.997081	1											
Column 3	0.999662	0.996644	1										
Column 4	0.999662	0.996428	0.999831	1									
Column 5	0.998535	0.995228	0.998351	0.998351	1								
Column 6	0.995238	0.991607	0.994827	0.995238	0.993091	1							
Column 7	0.994197	0.999875	0.994465	0.994465	0.990502	0.998279	1						
Column 8	0.999195	0.99828	0.999195	0.99803	0.998329	0.996634	0.995682	1					
Column 9	0.999494	0.999603	0.998484	0.999325	0.998551	0.99507	0.994835	0.999356	1				
Column 10	0.999157	0.995435	0.999325	0.999157	0.996566	0.995724	0.994935	0.999517	0.999663	1			
Column 11	0.999084	0.998575	0.999234	0.999234	0.997646	0.996228	0.995851	0.99962	0.999237	0.999088	1		
Column 12	0.999502	0.99964	0.999675	0.999502	0.998414	0.995918	0.995429	0.99974	0.999506	0.999337	0.999745	1	
	0.999706	0.996901	0.999722	0.999643	0.998561	0.99639	0.995609	0.999762	0.999663	0.999605	0.999662	0.99988	1