

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Lampiran

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

LAMPIRAN 1
Kuesioner Penelitian

Hal : Permohonan untuk mengisi kuesioner
Judul : **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman TIKI di Wilayah Duri Kepa Jakarta Barat)**

Kepada Yth,
Saudara/ i Responden Penelitian
Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan proposal skripsi pada program Strata Satu (S1) Universitas Esa Unggul Jakarta Barat. Peneliti memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan, maka peneliti memohon kesediaan dari saudara/ i untuk menjadi responden pada penelitian yang penulis lakukan ini dengan memberikan jawaban kuesioner pada kolom yang telah disediakan. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan hanya semata-mata untuk keperluan penyusunan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan". Oleh karena itu diharapkan kepada responden untuk memberikan jawaban sejujurnya dan seobjektif mungkin. Selain itu jawaban yang saudara responden berikan, peneliti menjamin kerahasiaannya dan tidak membawa konsekuensi yang merugikan apapun.

Atas kesediaan dan keikhlasan saudara/ i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Hormat peneliti

Khusni Ibadatika

2015-11-399

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan berikut dengan memberikan tanda silang (X)

PROFIL RESPONDEN:

1. Usia anda saat ini :

- a. 17-21 tahun
- b. 22-26 tahun
- c. 27-31 tahun
- d. 32-36 tahun

2. Pekerjaan anda saat ini :

- a. Pelajar / mahasiswa
- b. Wiraswasta
- c. PNS/BUMN
- d. Pegawai Swasta

3. Pendapatan perbulan

- a. ≤ 1000.000
- b. 1000.001- 2000.000
- c. 2.000.001- 3000.000
- d. > 3000.001

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butirpernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kode SS, S, TS, STS. Adapun maknanya adalah:

- SS (SANGAT SETUJU)
- S (SETUJU)
- TS (TIDAK SETUJU)
- STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

Variabel Citra Merek (X1)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Tiki merupakan merek jasa pengiriman yang sudah dikenal oleh banyak orang				
2	Tiki merupakan merek jasa pengiriman yang mudah diingat				
3	Merek jasa pengiriman Tiki sesuai dengan perkembangan teknologi modern				
4	Informasi mengenai produk merek jasa pengiriman Tiki dapat diakses melalui web				
5	Tiki memiliki warna produk yang variatif				
6	Tiki merupakan merek jasa pengiriman yang mudah diucapkan				

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Karyawan Tiki bersikap ramah dan sopan pada saat melayani pelanggan				
2	Fasilitas Tiki yang tersedia sudah sesuai dengan layanan				
3	Karyawan Tiki selalu berpenampilan rapi				
4	Tiki memiliki kecepatan pelayanan kepada setiap pelanggannya				
5	Penanganan transaksi pada Tiki dilakukan dengan tepat dan teliti				
6	Penyampaian informasi dari Tiki dapat dimengerti dengan mudah				
7	Karyawan Tiki memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi sesuai dengan bidangnya				
8	Karyawan Tiki selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan				
9	Tiki memberikan keamanan pada tempat parkir kendaraan				
10	Saya telah mendapatkan perhatian pribadi dari pihak Tiki				
11	Karyawan Tiki telah memahami apa yang menjadi kebutuhan saya sebagai pelanggan				
12	Tiki dapat dihubungi kapan saja				

Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya tertarik untuk mencari tahu kualitas dari Tiki				
2	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan jasa pengiriman barang di Tiki				
3	Saya sangat menikmati pengalaman dengan menggunakan jasa pengiriman Tiki				
4	Saya merasa senang mengirim barang melalui Tiki				
5	Tiki memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan jenis pengiriman jasa lainnya				
6	Saya merasakan seluruh pelayanan Tiki lebih memuaskan dari layanan jasa pengiriman barang lainnya				

Variabel Loyalitas (Y)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya akan menggunakan jasa pengiriman Tiki secara berulang-ulang				
2	Saya akan setia menjadi pelanggan jasa pengiriman Tiki				
3	Saya tidak tertarik dengan jasa pengiriman lain selain jasa pengiriman Tiki				
4	Tiki memiliki keunggulan dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya				
5	Saya akan merekomendasikan Tiki kepada teman saya				
6	Saya akan merekomendasikan Tiki kepada keluarga saya				
7	Saya akan menyampaikan hal positif tentang Tiki kepada teman saya				
8	Saya akan menyampaikan hal positif tentang TIKI kepada keluarga saya				
9	Saya merasa yakin bahwa Tiki merupakan jasa pengiriman yang bagus				
10	Saya menolak untuk menggunakan jasa pengiriman lain selain Tiki				

LAMPIRAN 2
Kuesioner Pra Survey

Responden yang terhormat perkenalkan nama saya Khusni Ibadatika, dari fakultas Ekonomi dan Bisnis, prodi Manajemen Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Ingin melakukan Pra Survey untuk memenuhi Tugas Akhir. Bersama ini saya mengharapkan kesediaan sdra/sdri untuk mengisi daftar pertanyaan dalam questioner ini dengan tujuan sebagai data penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan** (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Tiki di Wilayah Duri Kepa Jakarta Barat) Atas kesediaan sdra/sdri dalam menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya ucapkan terima kasih

Bagaimana penilaian anda mengenai Citra pada jasa pengiriman Tiki ?

- Positif
- Negatif

Alasan:

.....
.....
.....

Bagaimana penilaian anda mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman Tiki?

- Baik
- Tidak baik

Alasan:

.....
.....
.....

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	citra merek (X1)						total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	3	4	3	20
2	4	4	4	4	4	4	24
3	3	1	2	3	3	4	16
4	4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	4	4	4	4	24
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	3	3	22
9	3	2	2	3	3	3	16
10	3	3	3	3	2	2	16
11	4	3	4	3	3	3	20
12	3	4	3	4	4	4	22
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	2	3	2	2	15
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	4	3	3	3	3	19
17	4	2	3	4	3	4	20
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	3	4	4	4	23
21	3	4	4	4	3	4	22
22	3	4	4	4	4	4	23
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	4	3	3	4	3	20
25	4	4	4	4	4	4	24
26	2	3	3	3	3	3	17
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	3	3	3	18
29	4	4	4	4	4	3	23
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	3	2	3	3	17
32	3	3	3	3	3	3	18
33	4	4	4	4	4	4	24
34	1	4	1	3	1	1	11
35	1	3	2	3	2	3	14
36	4	4	3	4	4	4	23
37	3	4	3	3	3	4	20
38	2	3	2	2	3	3	15

39	3	4	3	3	3	3	19
40	3	3	3	3	3	4	19
41	3	3	3	3	3	3	18
42	4	3	2	1	2	3	15
43	2	3	2	2	3	3	15
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	4	4	4	4	24
46	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	3	3	3	3	18
48	4	4	4	4	3	3	22
49	3	4	4	4	4	4	23
50	3	3	3	3	4	3	19
51	4	4	4	4	4	4	24
52	2	3	3	2	3	3	16
53	3	2	3	2	3	2	15
54	3	2	3	2	3	2	15
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	1	3	2	3	2	15
57	3	4	3	2	3	3	18
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	3	3	2	3	3	4	18
61	4	4	4	4	4	4	24
62	3	3	3	3	3	3	18
63	2	3	2	2	2	2	13
64	4	3	3	3	3	3	19
65	3	2	3	2	3	2	15
66	3	3	3	3	3	3	18
67	3	3	3	3	3	3	18
68	3	3	3	3	3	3	18
69	3	4	3	3	3	3	19
70	4	4	3	3	3	4	21
71	3	1	4	4	4	2	18
72	4	3	4	4	3	4	22
73	3	4	4	4	4	4	23
74	3	4	4	4	3	4	22
75	4	4	3	3	3	3	20
76	3	3	3	3	3	3	18
77	4	4	4	4	4	4	24
78	2	2	2	3	2	2	13
79	3	4	3	4	3	4	21
80	3	4	3	3	4	3	20
81	4	4	4	4	4	4	24

82	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	3	3	3	18
84	2	4	2	3	2	2	15
85	4	3	3	4	3	3	20
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	2	3	3	3	3	17
88	3	3	3	3	3	3	18
89	3	2	3	3	2	3	16
90	4	4	4	4	4	3	23
91	3	4	3	3	3	3	19
92	3	3	3	3	3	3	18
93	3	4	4	4	2	2	19
94	4	3	4	4	4	4	23
95	3	4	4	4	3	3	21
96	3	3	4	3	3	3	19
97	4	4	4	4	4	4	24
98	2	3	2	2	2	3	14
99	2	3	2	2	2	3	14
100	3	4	3	3	3	3	19
101	4	4	4	4	4	3	23
102	4	3	4	4	4	4	23
103	3	4	4	3	4	4	22
104	3	4	3	4	4	3	21
105	3	2	2	2	3	3	15
106	4	4	4	4	4	4	24
107	3	4	4	4	3	3	21
108	3	2	3	3	3	3	17
109	3	3	2	3	2	3	16
110	3	3	4	3	3	3	19
111	2	3	2	3	3	3	16
112	2	3	3	3	3	3	17
113	3	4	3	3	4	4	21
114	4	4	3	3	3	3	20
115	3	4	3	3	4	3	20
116	4	4	4	4	4	4	24
117	3	3	3	3	3	3	18
118	4	4	4	4	4	3	23
119	3	4	3	2	3	1	16
120	3	3	3	3	2	3	17
121	4	4	3	3	3	3	20
122	4	4	3	3	4	4	22
123	3	3	4	4	4	3	21
124	3	3	3	4	3	3	19

125	3	4	3	4	3	3	20
126	2	3	3	2	2	2	14
127	4	4	4	4	4	4	24
128	4	4	3	4	4	4	23
129	4	4	3	3	3	3	20
130	2	3	2	3	2	3	15
131	4	4	4	4	4	4	24
132	3	4	3	4	3	4	21
133	4	4	3	3	4	3	21
134	3	4	4	4	4	4	23
135	3	4	4	4	3	4	22
136	4	4	3	3	3	3	20
137	3	4	4	4	4	4	23
138	3	4	4	4	3	4	22
139	4	4	3	3	3	3	20
140	4	3	4	4	4	4	23
141	4	4	4	4	4	4	24
142	4	4	4	4	4	4	24
143	4	4	4	4	4	4	24
144	4	3	4	4	4	4	23
145	4	4	4	4	4	4	24
146	3	4	4	4	4	4	23
147	3	4	4	4	3	4	22
148	4	4	3	3	3	3	20
149	3	3	4	3	2	3	18
150	4	4	3	3	3	3	20
151	4	4	3	3	4	4	22
152	3	3	4	4	4	3	21
153	4	3	3	3	2	2	17
154	4	3	4	3	3	3	20
155	3	4	3	4	4	4	22
156	3	3	3	3	3	3	18
157	3	3	2	3	2	2	15
158	4	4	4	4	4	4	24
159	3	4	3	3	4	3	20
160	4	4	4	4	3	3	22
161	4	3	4	2	3	4	20
162	4	3	3	4	2	4	20
163	4	3	4	3	3	4	21
164	4	3	2	3	3	4	19
165	4	3	3	4	2	4	20
166	4	3	4	2	3	4	20
167	4	3	2	3	3	4	19

168	3	3	3	3	3	4	19
169	3	3	3	3	2	3	17
170	4	3	2	2	3	4	18

	kualitas pelayanan (X2)												total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	30
2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	30
3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	30
4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	31
5	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	30
6	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	36
7	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	35
8	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	34
9	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	36
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
11	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	29
12	2	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	2	31
13	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	30
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	33
15	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	35
16	3	3	3	1	2	3	3	1	4	3	3	2	31
17	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	34
18	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	1	30
19	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	30
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
21	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	39
22	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	37
23	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	3	28
24	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	42
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	33
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
28	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	33
29	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	36
30	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	34
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
32	3	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	1	25
33	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	39
34	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	30
35	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	27
36	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	29

37	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	30
38	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	32
39	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	32
40	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	32
41	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	32
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25
43	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	33
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
45	3	1	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	29
46	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	34
47	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
48	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	33
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
50	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	31
51	2	4	3	4	2	3	2	4	1	3	2	4	34
52	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	35
53	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	33
54	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	35
55	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	34
56	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	30
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
58	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	36
59	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	33
60	1	1	3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	21
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	35
62	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	39
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
64	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	4	28
65	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36
66	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42
67	3	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40
68	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	34
69	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41
70	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	32
71	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	32
72	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	31
73	4	3	2	4	3	1	2	3	3	1	2	4	32
74	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
75	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	33
76	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	38
77	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	4	3	33
78	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	27
79	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	40

80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	35
81	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	39
82	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	32
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
84	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	34
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
86	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
87	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	32
88	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
89	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	33
90	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
91	2	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	37
92	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	38
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
94	1	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	33
95	3	3	3	1	1	2	3	3	4	4	3	3	33
96	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	29
97	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	31
98	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	37
99	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	29
100	2	2	3	1	3	3	2	3	4	2	2	3	30
101	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	39
102	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	24
103	2	4	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	25
104	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
105	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	34
106	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	30
107	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	31
108	3	3	3	4	3	2	1	3	4	4	1	4	35
109	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	28
110	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	33
111	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	4	2	27
112	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	30
113	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	36
114	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	29
115	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	29
116	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	29
117	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	33
118	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	3	34
119	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	29
120	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31
121	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	37
122	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35

123	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	34
124	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	28
125	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	32
126	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	30
127	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33
128	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
130	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	36
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
132	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
133	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33
134	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
135	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
136	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	33
137	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	33
138	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
140	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	34
141	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	33
142	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	31
143	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	31
144	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	32
145	2	4	3	2	2	1	3	2	3	1	3	4	30
146	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
148	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	30
149	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	31
150	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
151	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	33
152	4	2	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	35
153	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	37
154	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
156	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	34
157	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	33
158	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	32
159	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	34
160	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	2	4	34
161	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33
162	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	36
163	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34
164	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	38
165	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	34

166	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	34
167	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	29
168	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
169	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	28
170	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35

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

37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	3	18
39	4	4	4	4	4	3	23
40	3	3	3	3	3	3	18
41	3	3	3	2	3	3	17
42	3	3	3	3	3	3	18
43	4	4	4	4	4	4	24
44	1	4	1	3	1	1	11
45	1	3	2	3	2	3	14
46	4	4	3	4	4	4	23
47	3	4	3	3	3	4	20
48	2	3	2	2	3	3	15
49	3	4	3	3	3	3	19
50	3	3	3	3	3	4	19
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	3	2	1	2	3	15
53	2	3	2	2	3	3	15
54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	4	4	4	4	4	24
56	3	3	3	3	3	3	18
57	3	3	3	3	3	3	18
58	4	4	4	4	3	3	22
59	3	4	4	4	4	4	23
60	3	3	3	3	4	3	19
61	4	4	4	4	4	4	24
62	2	3	3	2	3	3	16
63	3	2	3	2	3	2	15
64	3	2	3	2	3	2	15
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	1	3	2	3	2	15
67	3	4	3	2	3	3	18
68	4	4	4	4	4	4	24
69	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	2	3	3	4	18
71	4	4	4	4	4	4	24
72	3	3	3	3	3	3	18
73	2	3	2	2	2	2	13
74	4	3	3	3	3	3	19
75	3	2	3	2	3	2	15
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	18
79	3	4	3	3	3	3	19

80	4	4	3	3	3	4	21
81	3	1	4	4	4	2	18
82	4	3	4	4	3	4	22
83	3	4	4	4	4	4	23
84	3	4	4	4	3	4	22
85	4	4	3	3	3	3	20
86	3	3	3	3	3	3	18
87	4	4	4	4	4	4	24
88	2	2	2	3	2	2	13
89	3	4	3	4	3	4	21
90	3	4	3	3	4	3	20
91	4	4	4	4	4	4	24
92	3	3	3	3	3	3	18
93	3	3	3	3	3	3	18
94	2	4	2	3	2	2	15
95	4	3	3	4	3	3	20
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	2	3	3	3	3	17
98	3	3	3	3	3	3	18
99	3	2	3	3	2	3	16
100	4	4	4	4	4	3	23
101	3	4	3	3	3	3	19
102	3	3	3	3	3	3	18
103	3	4	4	4	2	2	19
104	4	3	4	4	4	4	23
105	3	4	4	4	3	3	21
106	3	3	4	3	3	3	19
107	4	4	4	4	4	4	24
108	2	3	2	2	2	3	14
109	2	3	2	2	2	3	14
110	3	4	3	3	3	3	19
111	4	4	4	4	4	3	23
112	4	3	4	4	4	4	23
113	3	4	4	3	4	4	22
114	3	4	3	4	4	3	21
115	3	2	2	2	3	3	15
116	4	4	4	4	4	4	24
117	3	4	4	4	3	3	21
118	3	2	3	3	3	3	17
119	3	3	2	3	2	3	16
120	3	3	4	3	3	3	19
121	2	3	2	3	3	3	16
122	2	3	3	3	3	3	17

123	3	4	3	3	4	4	21
124	4	4	3	3	3	3	20
125	3	4	3	3	4	3	20
126	4	4	4	4	4	4	24
127	3	3	3	3	3	3	18
128	4	4	4	4	4	3	23
129	3	4	3	2	3	1	16
130	3	3	3	3	2	3	17
131	4	4	3	3	3	3	20
132	4	4	3	3	4	4	22
133	3	3	4	4	4	3	21
134	3	3	3	4	3	3	19
135	3	4	3	4	3	3	20
136	2	3	3	2	2	2	14
137	4	4	4	4	4	4	24
138	4	4	3	4	4	4	23
139	4	4	3	3	3	3	20
140	2	3	2	3	2	3	15
141	4	4	4	4	4	4	24
142	3	4	3	4	3	4	21
143	4	4	3	3	4	3	21
144	3	4	4	4	4	4	23
145	3	4	4	4	3	4	22
146	4	4	3	3	3	3	20
147	3	4	4	4	4	4	23
148	3	4	4	4	3	4	22
149	4	4	3	3	3	3	20
150	4	3	4	4	4	4	23
151	4	4	4	4	4	4	24
152	4	4	4	4	4	4	24
153	4	4	4	4	4	4	24
154	4	3	4	4	4	4	23
155	4	4	4	4	4	4	24
156	3	4	4	4	4	4	23
157	3	4	4	4	3	4	22
158	4	4	3	3	3	3	20
159	3	3	4	3	2	3	18
160	4	4	3	3	3	3	20
161	4	4	3	3	4	4	22
162	3	3	4	4	4	3	21
163	4	3	3	3	2	2	17
164	4	3	4	3	3	3	20
165	3	4	3	4	4	4	22

166	3	3	3	3	3	3	18
167	3	3	2	3	2	2	15
168	4	4	4	4	4	4	24
169	3	4	3	3	4	3	20
170	4	4	4	4	3	3	22

	Kepuasan pelanggan(Y)										total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	1	4	4	4	3	3	3	3	2	29
2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	35
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34
6	2	4	4	3	3	4	4	4	1	2	31
7	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	31
8	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	29
9	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	25
10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	31
11	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	31
12	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
14	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34
15	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
17	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	29
18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
19	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	33
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30
21	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	27
22	1	1	3	3	4	3	3	3	1	2	24
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
24	2	2	3	3	1	3	3	3	4	3	27
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
26	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23
27	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	31
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
29	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37
31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
32	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24
33	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
34	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	30
35	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1	21
36	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	30

37	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
38	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	30
39	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
41	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	35
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
45	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	35
46	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	28
47	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34
48	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	34
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
50	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	21
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
54	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28
55	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	29
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
61	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	33
62	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	24
63	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	32
64	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
65	1	3	2	3	3	4	3	4	2	3	28
66	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36
67	3	4	3	4	3	2	2	1	2	3	27
68	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	21
69	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
70	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	29
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
72	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27
73	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
74	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	29
75	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	29
76	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	28
77	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	29
78	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	26
79	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29

80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	28
81	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	30
82	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	33
83	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
84	1	3	4	3	3	1	3	3	2	3	26
85	1	3	2	1	1	2	3	3	1	1	18
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
88	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33
89	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	25
90	3	3	4	3	2	2	2	3	1	3	26
91	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	32
92	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	20
93	2	1	4	2	3	2	4	4	3	2	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
95	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
96	3	3	2	3	4	3	1	2	3	3	27
97	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	33
98	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	33
99	1	2	3	3	3	1	3	3	2	4	25
100	1	3	4	2	3	2	3	3	3	4	28
101	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	27
102	4	3	2	1	2	3	4	4	2	2	27
103	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	31
104	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	25
105	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	24
106	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	25
107	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
108	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	30
109	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	24
110	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
111	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	32
112	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27
113	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	27
114	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	26
115	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	26
116	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	25
117	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
118	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
119	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
120	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	31
121	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
122	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	27

123	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
124	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	27
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
126	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	27
127	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
128	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	27
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
130	1	3	3	2	2	4	3	4	3	2	27
131	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
132	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	26
133	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
134	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	26
135	1	3	4	3	4	2	4	3	4	4	32
136	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
139	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	27
140	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
141	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	26
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
143	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
144	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
145	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
147	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
148	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	33
149	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	32
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
151	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	26
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
153	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	26
154	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
155	2	4	4	2	1	3	4	4	4	3	31
156	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	32
157	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	28
158	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
159	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
160	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
161	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	29
162	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	34
163	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	25
164	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	29
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

166	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
167	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	32
168	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	29
169	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
170	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	28

Correlations

		CM1	CM2	CM3	CM4	CM5	CM6	Total
CM1	Pearson Correlation	1	,579**	,531**	,546**	,514**	,325	,855**
	Sig. (2-tailed)		,001	,003	,002	,004	,080	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM2	Pearson Correlation	,579**	1	,293	,223	,331	,014	,537**
	Sig. (2-tailed)	,001		,116	,236	,074	,942	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM3	Pearson Correlation	,531**	,293	1	,136	,036	,345	,599**
	Sig. (2-tailed)	,003	,116		,472	,849	,062	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM4	Pearson Correlation	,546**	,223	,136	1	,565**	,492**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,002	,236	,472		,001	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM5	Pearson Correlation	,514**	,331	,036	,565**	1	,245	,662**
	Sig. (2-tailed)	,004	,074	,849	,001		,191	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
CM6	Pearson Correlation	,325	,014	,345	,492**	,245	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,080	,942	,062	,006	,191		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,855**	,537**	,599**	,750**	,662**	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
KP1	Pearson Correlation	1	,379*	,179	,388*	,352	,461*	,445*
	Sig. (2-tailed)		,039	,343	,034	,056	,010	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,379*	1	,160	,216	,488**	,503**	,249
	Sig. (2-tailed)	,039		,399	,252	,006	,005	,185
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,179	,160	1	,095	,327	,371*	,390*
	Sig. (2-tailed)	,343	,399		,616	,077	,044	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,388*	,216	,095	1	,479**	,111	,316
	Sig. (2-tailed)	,034	,252	,616		,007	,558	,089
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	,352	,488**	,327	,479**	1	,369*	,360
	Sig. (2-tailed)	,056	,006	,077	,007		,045	,051
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	,461*	,503**	,371*	,111	,369*	1	,422*
	Sig. (2-tailed)	,010	,005	,044	,558	,045		,020
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,445*	,249	,390*	,316	,360	,422*	1
	Sig. (2-tailed)	,014	,185	,033	,089	,051	,020	
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	,321	,474**	,349	,296	,495**	,372*	,105
	Sig. (2-tailed)	,084	,008	,059	,112	,005	,043	,580
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	,408*	,272	,120	,091	,289	,309	,109
	Sig. (2-tailed)	,025	,146	,527	,632	,122	,097	,567
	N	30	30	30	30	30	30	30

KP10	Pearson	,265	,447*	,484**	,010	,443*	,787**	,342
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,157	,013	,007	,958	,014	,000	,064
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP11	Pearson	,346	,295	,335	,276	,330	,366*	,897**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,061	,114	,071	,140	,074	,047	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP12	Pearson	,434*	,420*	,107	,354	,342	,078	,032
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,017	,021	,575	,055	,064	,681	,866
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson	,691**	,655**	,505**	,518**	,720**	,688**	,659**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	Total
KP1	Pearson	,321	,408*	,265	,346*	,434	,691*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,084	,025	,157	,061	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson	,474*	,272	,447	,295	,420**	,655**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,008	,146	,013	,114	,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson	,349	,120	,484	,335	,107	,505*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,059	,527	,007	,071	,575	,004
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson	,296*	,091	,010	,276	,354**	,518
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,112	,632	,958	,140	,055	,003
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson	,495	,289**	,443	,330**	,342	,720*
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,005	,122	,014	,074	,064	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson	,372*	,309**	,787*	,366	,078*	,688
	Correlation						

KP7	Sig. (2-tailed)	,043	,097	,000	,047	,681	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,105*	,109	,342*	,897	,032	,659*
KP8	Sig. (2-tailed)	,580	,567	,064	,000	,866	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1	,272**	,305	,159	,391**	,593*
KP9	Sig. (2-tailed)		,146	,101	,401	,032	,001
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,272*	1	,089	,132	,384	,460
KP10	Sig. (2-tailed)	,146		,641	,487	,036	,011
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,305	,089*	1**	,336	,133*	,625**
KP11	Sig. (2-tailed)	,101	,641		,069	,482	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,159	,132	,336	1	,102	,648*
KP12	Sig. (2-tailed)	,401	,487	,069		,592	,000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,391*	,384*	,133	,102	1	,537
Total	Sig. (2-tailed)	,032	,036	,482	,592		,002
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,593**	,460**	,625**	,648**	,537**	1**
Total	Sig. (2-tailed)	,001	,011	,000	,000	,002	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		Loyalitas1	Loyalitas2	Loyalitas3	Loyalitas4	Loyalitas5
Loyalitas1	Pearson Correlation	1	,125	,574**	,464**	,356
	Sig. (2-tailed)		,511	,001	,010	,053
	N	30	30	30	30	30

Loyalitas2	Pearson Correlation	,125	1	,532**	,391*	,386*
	Sig. (2-tailed)	,511		,002	,033	,035
	N	30	30	30	30	30
Loyalitas3	Pearson Correlation	,574**	,532**	1	,397*	,460*
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,030	,011
	N	30	30	30	30	30
Loyalitas4	Pearson Correlation	,464**	,391*	,397*	1	,372*
	Sig. (2-tailed)	,010	,033	,030		,043
	N	30	30	30	30	30
Loyalitas5	Pearson Correlation	,356	,386*	,460*	,372*	1
	Sig. (2-tailed)	,053	,035	,011	,043	
	N	30	30	30	30	30
Loyalitas6	Pearson Correlation	,440*	,212	,462*	,540**	,529**
	Sig. (2-tailed)	,015	,261	,010	,002	,003
	N	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,646**	,666**	,808**	,710**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Correlations

		Loyalitas6	Total
Loyalitas1	Pearson Correlation	,440	,646
	Sig. (2-tailed)	,015	,000
	N	30	30
Loyalitas2	Pearson Correlation	,212	,666
	Sig. (2-tailed)	,261	,000
	N	30	30
Loyalitas3	Pearson Correlation	,462**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000
	N	30	30
Loyalitas4	Pearson Correlation	,540**	,710*
	Sig. (2-tailed)	,002	,000
	N	30	30

Loyalitas5	Pearson Correlation	,529	,728*
	Sig. (2-tailed)	,003	,000
	N	30	30
Loyalitas6	Pearson Correlation	1*	,727
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
Total	Pearson Correlation	,727**	1**
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	30

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

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

Correlations

		Kep_plgn1	Kep_plgn2	Kep_plgn3	Kep_plgn4
Kep_plgn1	Pearson Correlation	1	,069	,257	,183
	Sig. (2-tailed)		,716	,170	,332
	N	30	30	30	30
Kep_plgn2	Pearson Correlation	,069	1	,125	,031
	Sig. (2-tailed)	,716		,511	,871
	N	30	30	30	30
Kep_plgn3	Pearson Correlation	,257	,125	1	,595**
	Sig. (2-tailed)	,170	,511		,001
	N	30	30	30	30
Kep_plgn4	Pearson Correlation	,183	,031	,595**	1
	Sig. (2-tailed)	,332	,871	,001	
	N	30	30	30	30
Kep_plgn5	Pearson Correlation	,202	,205	,157	,118
	Sig. (2-tailed)	,284	,278	,408	,534
	N	30	30	30	30
Kep_plgn6	Pearson Correlation	,178	,080	,417*	,440*
	Sig. (2-tailed)	,348	,675	,022	,015
	N	30	30	30	30
Kep_plgn7	Pearson Correlation	,024	,346	,330	,317
	Sig. (2-tailed)	,900	,061	,075	,088
	N	30	30	30	30
Kep_plgn8	Pearson Correlation	,020	,089	,566**	,585**

Kep_plgn9	Sig. (2-tailed)	,915	,641	,001	,001
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,082	,016	,058	,198
Kep_plgn10	Sig. (2-tailed)	,668	,932	,761	,294
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-,106	,259	,419*	,110
Total	Sig. (2-tailed)	,578	,167	,021	,564
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,389*	,384*	,712**	,620**
Total	Sig. (2-tailed)	,034	,036	,000	,000
	N	30	30	30	30

Correlations

		Kep_plgn5	Kep_plgn6	Kep_plgn7	Kep_plgn8
Kep_plgn1	Pearson Correlation	,202	,178	,024	,020
	Sig. (2-tailed)	,284	,348	,900	,915
	N	30	30	30	30
Kep_plgn2	Pearson Correlation	,205	,080	,346	,089
	Sig. (2-tailed)	,278	,675	,061	,641
	N	30	30	30	30
Kep_plgn3	Pearson Correlation	,157	,417	,330	,566**
	Sig. (2-tailed)	,408	,022	,075	,001
	N	30	30	30	30
Kep_plgn4	Pearson Correlation	,118	,440	,317**	,585
	Sig. (2-tailed)	,534	,015	,088	,001
	N	30	30	30	30
Kep_plgn5	Pearson Correlation	1	,485	,760	,384
	Sig. (2-tailed)		,007	,000	,036
	N	30	30	30	30
Kep_plgn6	Pearson Correlation	,485	1	,577*	,490*
	Sig. (2-tailed)	,007		,001	,006
	N	30	30	30	30
Kep_plgn7	Pearson Correlation	,760	,577	1	,519
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,003

	N	30	30	30	30
Kep_plgn8	Pearson Correlation	,384	,490	,519**	1**
	Sig. (2-tailed)	,036	,006	,003	
	N	30	30	30	30
Kep_plgn9	Pearson Correlation	,218	,254	,339	,163
	Sig. (2-tailed)	,246	,176	,067	,390
	N	30	30	30	30
Kep_plgn10	Pearson Correlation	,273	,033	,265*	,407
	Sig. (2-tailed)	,145	,861	,157	,026
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,624*	,666*	,735**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30

Correlations

		Kep_plgn9	Kep_plgn10	Total
Kep_plgn1	Pearson Correlation	,082	-,106	,389
	Sig. (2-tailed)	,668	,578	,034
	N	30	30	30
Kep_plgn2	Pearson Correlation	,016	,259	,384
	Sig. (2-tailed)	,932	,167	,036
	N	30	30	30
Kep_plgn3	Pearson Correlation	,058	,419	,712
	Sig. (2-tailed)	,761	,021	,000
	N	30	30	30
Kep_plgn4	Pearson Correlation	,198	,110	,620**
	Sig. (2-tailed)	,294	,564	,000
	N	30	30	30
Kep_plgn5	Pearson Correlation	,218	,273	,624
	Sig. (2-tailed)	,246	,145	,000
	N	30	30	30
Kep_plgn6	Pearson Correlation	,254	,033	,666*
	Sig. (2-tailed)	,176	,861	,000
	N	30	30	30
Kep_plgn7	Pearson Correlation	,339	,265	,735
	Sig. (2-tailed)	,067	,157	,000
	N	30	30	30
Kep_plgn8	Pearson Correlation	,163	,407	,720**
	Sig. (2-tailed)	,390	,026	,000

Kep_plgn9	N	30	30	30
	Pearson Correlation	1	,004	,406
	Sig. (2-tailed)		,985	,026
Kep_plgn10	N	30	30	30
	Pearson Correlation	,004	1	,474*
	Sig. (2-tailed)	,985		,008
Total	N	30	30	30
	Pearson Correlation	,406*	,474*	1**
	Sig. (2-tailed)	,026	,008	
	N	30	30	30

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

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

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	170	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	170	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,8,36	34

Lampiran

Hasil analisis jalur

Analisis jalur tahap 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KP, CM ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kep_Plgn

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 ^a	,320	,312	1,83197

a. Predictors: (Constant), KP, CM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256,105	2	128,052	38,155	,000 ^b
	Residual	543,689	162	3,356		
	Total	799,794	164			

a. Dependent Variable: Kep_Plgn

b. Predictors: (Constant), KP, CM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,352	1,456		4,363	,046
	CM	,369	,066	,427	5,599	,000
	KP	,140	,051	,209	2,740	,000

a. Dependent Variable: Kep_Plgn

Analisis jalur tahap 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KP, CM ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.540	.531	2.63585

- a. Predictors: (Constant), KP, CM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1311.322	3	437.107	62.914	.000 ^b
	Residual	1118.581	161	6.948		
	Total	2429.903	164			

- a. Dependent Variable: Loyalitas
- b. Predictors: (Constant), KP, CM

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.027	2.214		3.174	.002
	Citra_merek	.611	.104	.406	5.899	.000
	Kualitas_pelayanan	.344	.075	.295	4.582	.000
	Kepuasan_plgn	.321	.113	.184	2.842	.005

- a. Dependent Variable: Loyalitas