

Lampiran

Kuisisioner Pra Survey

Kepada Responden yang Terhormat,

Perkenalkan saya Muhamad Fazrin Riswanto dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul, ingin melakukan Pra-Survey untuk memenuhi tugas akhir dengan konsentrasi pemasaran. **Pra-Survey ini ditujukan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Astrido Toyota Tangerang.** Sehubungan dengan hal ini saya mengharapkan bantuan Anda untuk mengisi kuisisioner ini dengan memberikan penilaian dengan objektif. Data yang Anda isi akan dijaga kerahasiannya. Terima kasih Banyak

A. Data Responden

Untuk keperluan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada konsumen untuk mengisi dengan menulis dan memberi tanda silang (x) data-data serta pernyataan berikut ini :

1. Usia : < 20 tahun 21–25 tahun
 26-30 tahun 31-35 tahun
 36-40 tahun > 40 tahun
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Pekerjaan : Karyawan Swasta PNS
 Wiraswasta Lainnya.....
4. Pendapatan : 3.400.000 - 5.000.000 5.100.000 - 10.000.000
 > 10.000.000
5. Berapa kali anda menggunakan jasa bengkel Astrido Toyota Tangerang:
 1-2 kali 3-4 kali > 5 kali

Isilah kuesioner dengan memberi tanda silang (x) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda yakin dan percaya bahwa bengkel Astrido Toyota Tangerang mampu memperbaiki kendaraan dengan benar?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Alasannya:

.....

2. Apakah anda percaya bahwa mekanik atau teknisi bengkel Astrido Toyota Tangerang berlaku jujur?
 - a. Baik
 - b. Tidak

Alasannya :

.....

3. Apakah pelayanan yang diberikan bengkel Astrio Totoya Tangerang sesuai dengan harapan?
 - a. Baik
 - b. Tidak

Alasannya :

.....

4. Apakah fasilitas ruang tunggu yang disediakan bengkel Astrido Toyota Tangerang nyaman?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Alasannya :

.....

5. Apakah waktu penyelesaian perbaikan kendaraan tepat waktu?
 - c. Ya
 - d. Tidak

Alasannya :

.....

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Astrido Totota Tangerang”

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi syarat kelulusan sarjana (S1) pada Universitas Esa Unggul, dengan ini saya Muhammad Fazrin mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dan berkenan menjadi responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Astrido Totota Tangerang”.

Berikut ini adalah pernyataan yang berkaitan dengan Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Bengkel Astrido Toyota Tangerang. Saya berharap Bapak/Ibu dapat memberikan penilaian terhadap pernyataan tersebut sesuai dengan pilihan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya.

Dengan ini, saya sampaikan banyak terimakasih atas kesediaan waktu yang Bapak/Ibu berikan.

Hormat saya,

Muhamad Fazrin

Petunjuk Pengisian,

Berilah tanda cheklist (√) pada data dibawah ini sesuai dengan identitas Bapak/Ibu. Dalam pengisian kuesioner ini, sangat diharapkan untuk memahami dengan baik isi pernyataan dan kemudian menjawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban Bapak/Ibu sangat penting dalam penelitian ini. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terimakasih.

Bagian I

Data Responden

1. Usia : < 20 tahun 21–25 tahun
 26-30 tahun 31-35 tahun
 36-40 tahun > 40 tahun
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Pekerjaan : Karyawan Swasta PNS
 Wiraswasta Lainnya.....
4. Pendapatan : 3.400.000 - 5.000.000 5.000.001 - 10.000.000
 > 10.000.000
5. Berapa kali anda menggunakan jasa bengkel Astrido Toyota Tangerang dalam setahun:
 1-2 kali 3-4 kali > 5 kali
6. Apakah saat ini anda menjadi pelanggan bengkel Astrido Toyota Tangerang:
 Ya Tidak
7. Kendaraan Toyota keberapa yang anda miliki saat ini:
 1 2 3 atau lebih

Bagian II

Berilah tanda check (✓) pada kolom penilaian yang sesuai dengan pilihan Anda dan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kepercayaan (X1)

Pernyataan		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya yakin bengkel mampu menyelesaikan kerusakan pada kendaraan dengan benar				
2	Saya yakin mekanik bengkel memiliki pengalaman dan keahlian dibidangnya				
3	Saya merasa Front Man bengkel men-Diagnosa permasalahan kendaraan dengan teliti dan tepat				
4	Bengkel Astrido Toyota Tangerang selalu menghubungi pelanggan untuk mengingatkan jadwal service kendaraan				
5	Bengkel Astrido Toyota Tangerang memberikan fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman (terdapat AC, sofa, TV, makanan, minuman dll)				
6	Front Man atau mekanik bengkel memberikan penjelasan mengenai suku cadang yang rusak atau perlu diganti				
7	Saya percaya bengkel ini mempunyai reputasi yang baik				

Kepuasan (X2)

Pernyataan		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya puas dengan kualitas kemampuan yang dimiliki teknisi bengkel Astrido Toyota Tangerang yang dapat dilihat dari hasil service kendaraan yang memuaskan				
2	Saya puas karena para mekanik /teknisi /front man melayani keluhan pelanggan dengan sigap tanpa menunda-nunda				
3	Saya puas karena bengkel memberikan jaminan penggantian suku cadang bila terjadi kerusakan pada suku cadang yang baru diganti (dalam jangka				

	waktu yang ditentukan setelah penggantian dilakukan)				
4	Saya puas karena mekanik bengkel Astrido Toyota Tangerang menyelesaikan perbaikan kendaraan dengan teliti, cepat dan cekatan				
5	Saya puas dengan pelayanan bengkel Astrido Toyota Tangerang karena sesuai dengan harapan saya				
6	Saya puas karena bengkel Astrido Toyota Tangerang menyediakan fasilitas pembayaran non tunai (kartu debit /kartu kredit) yang dapat memudahkan proses transaksi				
7	Saya mudah menghubungi bengkel Astrido Toyota Tangerang untuk keperluan booking service				

Loyalitas Pelanggan (Y)

Pernyataan		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya sudah menggunakan jasa bengkel Astrido Toyota Tangerang lebih dari 3 kali				
2	Saya selalu menggunakan jasa bengkel Astrido Toyota Tangerang jika terjadi masalah pada kendaraan saya dikemudian hari				
3	Saya akan membeli produk lain yang ditawarkan bengkel Astrido Toyota Tangerang				
4	Apabila ada seseorang yang meminta saran kepada saya bengkel mana yang sebaiknya digunakan, maka saya akan menyarankan bengkel Astrido Toyota Tangerang kepada orang tersebut				
5	Saya mengajak teman atau saudara untuk menggunakan jasa bengkel Astrido Toyota Tangerang				
6	Saya memberikan informasi yang positif kepada teman atau saudara tentang bengkel Astrido Toyota Tangerang				
7	Saya tidak tertarik menggunakan jasa bengkel lain walaupun harga yang diberikan lebih rendah dari bengkel Astrido Toyota Tangerang				

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)

		Correlations							
		P1.1	P1.2	P1.3	P1.4	P1.5	P1.6	P1.7	SUMX1
P1.1	Pearson Correlation	1	-,097	,696**	,249	-,032	,457*	-,032	,559**
	Sig. (2-tailed)		,609	,000	,185	,867	,011	,867	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.2	Pearson Correlation	-,097	1	,003	-,094	,450*	-,097	,450*	,469**
	Sig. (2-tailed)	,609		,989	,622	,012	,609	,012	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.3	Pearson Correlation	,696**	,003	1	,118	,071	,259	,071	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000	,989		,534	,710	,168	,710	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.4	Pearson Correlation	,249	-,094	,118	1	-,012	,249	-,012	,415*
	Sig. (2-tailed)	,185	,622	,534		,950	,185	,950	,023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.5	Pearson Correlation	-,032	,450*	,071	-,012	1	-,032	1,000**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,867	,012	,710	,950		,867	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.6	Pearson Correlation	,457*	-,097	,259	,249	-,032	1	-,032	,435*
	Sig. (2-tailed)	,011	,609	,168	,185	,867		,867	,016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P1.7	Pearson Correlation	-,032	,450*	,071	-,012	1,000**	-,032	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,867	,012	,710	,950	,000	,867		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SUMX1	Pearson Correlation	,559**	,469**	,575**	,415*	,658**	,435*	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,009	,001	,023	,000	,016	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X2)

		Correlations							
		P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	SUMX2
P2.1	Pearson Correlation	1	,106	,534**	,200	,102	1,000**	,183	,599**
	Sig. (2-tailed)		,577	,002	,289	,593	,000	,334	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.2	Pearson Correlation	,106	1	-,122	,708**	,040	,106	,775**	,611**
	Sig. (2-tailed)	,577		,522	,000	,832	,577	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.3	Pearson Correlation	,534**	-,122	1	-,042	,168	,534**	-,070	,419*
	Sig. (2-tailed)	,002	,522		,824	,374	,002	,714	,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.4	Pearson Correlation	,200	,708**	-,042	1	,226	,200	,913**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,289	,000	,824		,230	,289	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.5	Pearson Correlation	,102	,040	,168	,226	1	,102	,139	,543**
	Sig. (2-tailed)	,593	,832	,374	,230		,593	,463	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.6	Pearson Correlation	1,000**	,106	,534**	,200	,102	1	,183	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000	,577	,002	,289	,593		,334	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2.7	Pearson Correlation	,183	,775**	-,070	,913**	,139	,183	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,334	,000	,714	,000	,463	,334		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM X2	Pearson Correlation	,599**	,611**	,419*	,770**	,543**	,599**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,021	,000	,002	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pe pelanggan (Y)

		Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	SUMY
Y1.1	Pearson Correlation	1	,144	-,027	,225	,342	,216	,288	,401 [*]
	Sig. (2-tailed)		,448	,889	,231	,065	,252	,122	,028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	,144	1	,104	,491 ^{**}	,485 ^{**}	,054	,607 ^{**}	,661 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,448		,584	,006	,007	,776	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	-,027	,104	1	-,056	,476 ^{**}	,444 [*]	,255	,588 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,889	,584		,768	,008	,014	,174	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	,225	,491 ^{**}	-,056	1	,147	,076	,055	,506 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,231	,006	,768		,438	,691	,772	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	,342	,485 ^{**}	,476 ^{**}	,147	1	,376 [*]	,673 ^{**}	,802 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,065	,007	,008	,438		,041	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	,216	,054	,444 [*]	,076	,376 [*]	1	,158	,594 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,252	,776	,014	,691	,041		,403	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Y1.7	Pearson Correlation	,288	,607 ^{**}	,255	,055	,673 ^{**}	,158	1	,632 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,122	,000	,174	,772	,000	,403		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM	Pearson Correlation	,401 [*]	,661 ^{**}	,588 ^{**}	,506 ^{**}	,802 ^{**}	,594 ^{**}	,632 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,028	,000	,001	,004	,000	,001	,000	
	N	30	30	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).

DATA TABULASI VARIABEL KEPERCAYAAN (X1)

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	TOTAL
1	3	4	4	3	4	3	4	25
2	4	3	4	4	3	4	3	25
3	3	4	4	3	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	4	3	4	4	4	4	27
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	3	4	4	3	4	3	25
9	4	3	4	4	3	4	3	25
10	4	4	4	2	4	3	4	25
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	2	4	2	4	2	4	22
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	2	4	4	4	26
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	4	2	4	4	4	2	4	24
19	4	4	2	4	2	2	4	22
20	4	1	1	4	1	4	1	16
21	4	3	4	4	3	4	3	25
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	2	4	3	2	3	2	19
24	3	4	4	3	4	3	4	25
25	4	1	4	4	1	4	1	19
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	2	4	4	4	26
28	4	2	4	4	2	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	3	4	2	3	4	3	23
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	4	3	3	3	3	22
33	4	3	2	4	3	4	3	23
34	4	3	4	4	3	4	3	25
35	3	3	4	3	2	3	3	21
36	4	3	4	4	3	4	3	25
37	4	3	4	4	3	4	3	25
38	4	4	4	4	4	4	4	28

39	4	4	2	2	4	4	4	24
40	3	3	2	3	3	3	3	20
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	2	4	4	3	4	3	24
43	4	3	4	4	3	4	3	25
44	4	3	4	4	3	4	3	25
45	4	3	4	4	3	4	3	25
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	3	4	4	3	4	3	25
48	3	3	4	3	3	3	3	22
49	3	4	4	3	4	3	4	25
50	4	4	3	4	4	4	4	27
51	4	4	4	4	4	2	4	26
52	4	3	4	2	3	4	3	23
53	4	4	4	4	2	4	2	24
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	2	4	4	4	4	4	26
56	4	1	1	2	1	4	1	14
57	3	1	2	3	1	2	1	13
58	1	1	1	2	1	1	1	8
59	3	4	4	3	4	3	4	25
60	3	3	4	3	3	3	3	22
61	3	4	4	3	4	3	4	25
62	4	3	4	4	3	4	3	25
63	3	4	4	3	4	3	4	25
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	3	3	3	3	3	3	3	21
66	4	4	2	4	4	4	4	26
67	4	4	4	4	4	2	4	26
68	4	3	4	4	3	4	3	25
69	4	3	4	4	3	4	3	25
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	2	4	4	4	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	3	3	2	3	3	3	3	20
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	2	4	2	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	2	4	26
77	2	3	3	2	3	4	3	20
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28

80	4	4	1	4	4	4	4	25
81	4	3	4	4	2	4	3	24
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	3	2	4	3	2	3	2	19
84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	2	4	4	4	4	26
88	3	4	4	3	2	3	4	23
89	3	4	4	3	4	3	4	25
90	4	3	4	4	3	4	3	25
91	3	3	3	3	3	3	3	21
92	3	3	4	2	3	3	3	21
93	4	3	4	4	3	4	3	25
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	3	4	4	3	4	3	4	25
96	4	4	4	2	4	4	4	26
97	4	3	4	4	3	4	3	25
98	4	4	4	2	4	4	4	26
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	4	4	4	4	4	28
101	2	2	4	4	2	4	4	22
102	4	3	2	4	3	4	3	23
103	4	3	4	4	3	4	3	25
104	4	2	2	4	3	4	3	22
105	2	3	4	4	3	4	3	23
106	4	4	4	4	4	4	4	28
107	4	4	2	4	2	4	4	24
108	4	4	4	4	4	4	4	28
109	3	4	4	2	4	3	4	24
110	4	4	3	4	4	4	4	27
111	4	4	4	4	2	4	4	26
112	4	3	2	4	3	4	3	23
113	4	4	4	4	4	4	4	28
114	4	4	2	4	4	4	4	26
115	4	4	4	4	2	4	4	26
116	4	2	1	4	4	4	4	23
117	2	2	1	4	2	4	2	17
118	4	4	1	4	4	4	4	25
119	3	4	4	3	4	3	4	25
120	4	4	4	4	4	4	4	28

DATA TABULASI VARIABEL KEPUASAN (X2)

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	TOTAL
1	3	4	3	4	4	3	4	25
2	4	3	4	3	4	4	3	25
3	3	4	3	4	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	4	4	4	3	4	4	27
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	3	4	3	3	4	3	24
9	4	3	4	3	4	3	3	24
10	4	4	3	4	4	4	4	27
11	4	4	4	2	4	4	4	26
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	2	4	4	4	4	4	26
15	4	4	4	4	2	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	4	4	2	4	4	4	4	26
19	4	2	4	2	4	4	4	24
20	4	1	4	1	2	4	1	17
21	4	3	4	3	4	4	3	25
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	2	2	2	4	2	2	17
24	3	4	3	2	4	3	4	23
25	4	1	4	1	3	4	1	18
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	2	4	3	4	4	25
28	4	4	4	2	3	4	4	25
29	4	4	4	4	2	4	4	26
30	4	3	4	3	3	4	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	3	3	4	3	3	22
33	4	3	4	3	4	4	3	25
34	4	3	4	3	4	2	3	23
35	3	3	3	3	4	3	3	22
36	4	3	4	3	4	4	3	25
37	4	3	2	3	4	4	3	23
38	4	4	4	4	2	4	2	24

39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	3	3	3	2	4	3	3	21
41	4	4	4	4	2	4	4	26
42	4	3	4	3	4	4	3	25
43	4	3	4	3	4	4	3	25
44	4	3	4	3	4	4	3	25
45	4	3	4	3	4	4	3	25
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	3	4	3	4	4	3	25
48	3	3	3	3	2	3	3	20
49	3	4	3	4	2	3	4	23
50	4	4	4	4	3	4	4	27
51	4	4	2	4	4	4	4	26
52	4	3	4	3	2	4	3	23
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	2	4	2	4	4	24
56	4	1	2	1	4	2	1	15
57	3	1	3	2	4	3	1	17
58	1	2	1	1	4	1	1	11
59	3	4	3	4	4	3	4	25
60	3	3	3	3	4	3	3	22
61	3	4	3	4	4	3	4	25
62	4	3	4	3	2	4	3	23
63	3	4	3	4	4	3	4	25
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	3	3	3	3	3	2	3	20
66	4	4	4	4	3	4	4	27
67	4	4	4	4	3	4	4	27
68	4	3	4	2	2	4	3	22
69	4	3	4	2	2	4	3	22
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	4	4	2	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	3	3	3	3	4	3	3	22
74	4	2	4	4	4	4	4	26
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	4	4	2	4	4	26
77	4	3	4	3	3	4	3	24
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28

80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	4	3	4	3	4	4	3	25
82	4	4	4	4	2	4	4	26
83	3	2	3	2	4	3	2	19
84	4	4	2	4	4	4	4	26
85	4	2	4	2	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	3	2	3	4	2	3	4	21
89	3	4	3	4	2	3	4	23
90	4	3	4	3	4	4	3	25
91	3	3	3	3	3	3	3	21
92	3	3	3	3	3	3	3	21
93	4	3	4	3	4	4	3	25
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	3	4	3	4	4	3	4	25
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	4	3	4	3	3	4	3	24
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	2	4	4	4	4	4	4	26
101	4	4	4	4	4	4	4	28
102	4	3	2	3	4	4	3	23
103	2	3	4	3	3	4	3	22
104	4	3	4	3	3	4	3	24
105	2	3	4	3	2	4	3	21
106	4	4	4	2	4	4	4	26
107	4	4	4	4	4	4	4	28
108	4	2	4	4	2	4	4	24
109	3	4	2	4	4	3	4	24
110	4	4	4	4	4	2	4	26
111	4	4	4	4	4	4	4	28
112	4	3	2	2	4	4	3	22
113	4	4	4	4	4	4	4	28
114	2	2	4	2	4	2	4	20
115	4	4	4	4	2	4	4	26
116	4	4	2	4	3	4	4	25
117	4	2	4	2	3	4	2	21
118	4	4	4	2	4	4	4	26
119	3	4	3	4	4	3	4	25
120	4	4	4	4	4	4	4	28

DATA TABULASI VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	TOTAL
1	4	3	4	4	3	4	3	25
2	4	4	3	4	4	3	4	26
3	4	3	4	4	3	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	4	4	4	3	4	4	4	27
7	4	4	4	3	4	4	4	27
8	4	4	3	4	4	3	4	26
9	4	4	3	4	4	3	4	26
10	4	3	4	4	4	3	4	26
11	4	4	4	3	4	4	4	27
12	4	4	4	3	4	4	4	27
13	3	3	3	4	3	3	3	22
14	4	4	2	4	4	4	4	26
15	4	4	4	4	4	2	4	26
16	4	4	2	4	4	4	4	26
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	4	4	4	2	4	2	4	24
19	4	2	4	3	4	4	4	25
20	4	2	1	2	4	1	4	18
21	4	4	3	3	4	3	4	25
22	4	4	4	3	4	4	4	27
23	4	2	2	2	3	2	3	18
24	4	3	4	4	3	4	4	26
25	4	4	1	4	4	1	4	22
26	4	4	4	2	4	4	4	26
27	4	4	4	3	4	2	4	25
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	2	4	4	3	25
30	4	4	3	4	4	3	4	26
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	4	3	3	4	3	3	3	23
33	4	4	3	4	4	3	4	26
34	4	4	3	4	4	3	4	26
35	4	2	3	3	2	3	3	20
36	4	4	3	4	4	3	4	26
37	4	2	3	3	4	3	4	23
38	2	4	4	4	4	2	4	24

39	4	4	4	4	2	4	4	26
40	4	3	3	2	3	3	4	22
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	3	4	4	3	4	26
43	4	4	3	4	4	3	4	26
44	4	4	2	4	2	3	4	23
45	4	4	3	4	4	3	4	26
46	4	2	4	2	4	4	4	24
47	4	4	3	4	4	3	4	26
48	4	3	3	4	3	3	3	23
49	4	3	4	3	3	4	3	24
50	3	4	4	3	4	4	4	26
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	3	4	4	3	4	26
53	4	4	4	4	4	2	4	26
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	2	4	4	4	4	26
56	3	4	1	3	4	1	3	19
57	3	3	1	4	2	1	3	17
58	3	1	2	2	1	1	3	13
59	4	3	4	4	3	4	3	25
60	4	3	3	2	3	3	3	21
61	4	3	4	2	3	4	3	23
62	4	4	3	4	4	3	4	26
63	4	3	4	4	3	4	3	25
64	4	4	4	4	4	2	4	26
65	3	3	3	4	3	3	3	22
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	4	4	3	4	4	4	27
68	4	4	3	3	4	3	4	25
69	4	4	3	2	4	3	4	24
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	3	3	3	3	2	2	3	19
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	4	4	3	2	4	4	25
77	3	2	3	3	4	3	3	21
78	4	4	4	3	4	4	4	27
79	4	4	4	4	4	4	4	28

80	1	4	4	3	4	4	4	24
81	4	4	3	4	4	3	4	26
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	3	2	4	2	2	3	20
84	4	2	4	4	4	4	4	26
85	1	4	4	2	4	4	1	20
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	2	4	26
88	4	3	4	4	2	4	4	25
89	4	3	2	4	3	4	4	24
90	4	4	3	4	4	3	4	26
91	3	3	3	4	2	3	3	21
92	4	3	3	4	3	3	3	23
93	4	4	3	2	4	3	4	24
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	3	2	4	3	4	3	23
96	4	4	4	2	4	4	4	26
97	4	4	3	4	4	3	4	26
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	4	2	4	4	4	26
101	4	2	4	4	4	2	4	24
102	4	2	3	4	2	3	4	22
103	4	4	3	4	2	3	4	24
104	4	4	3	4	4	3	4	26
105	4	4	3	2	4	3	4	24
106	4	4	2	2	4	4	4	24
107	4	4	4	3	4	4	4	27
108	4	4	4	4	4	4	3	27
109	4	3	4	4	2	4	3	24
110	2	4	4	3	4	4	4	25
111	4	4	4	4	4	4	4	28
112	4	4	3	4	4	3	4	26
113	4	4	4	2	4	2	4	24
114	4	2	4	2	4	4	4	24
115	4	4	4	2	4	4	2	24
116	4	4	4	4	4	4	2	26
117	2	4	2	3	2	2	1	16
118	4	4	4	4	4	4	2	26
119	4	3	4	4	3	4	3	25
120	4	4	4	4	4	4	3	27



Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa