

Lampiran 2 Tabulasi Hasil *Pretest*

| R  | Switching Cost |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      | Pendidikan |     | Loyalitas Pelanggan |     |     |     |     |     |     |     |   |
|----|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
|    | SC1            | SC2 | SC3 | SC4 | SC5 | SC6 | SC7 | SC8 | SC9 | SC10 | SC11 | SC12 | SC13 | SC14 | SC15 | SC16 | SC17 | SC18 | E1         | CL1 | CL2                 | CL3 | CL4 | CL5 | CL6 | CL7 | CL8 | CL9 |   |
| 1  | 4              | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| 2  | 3              | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3    | 4    | 5    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 5    | 3          | 5   | 4                   | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   |   |
| 3  | 4              | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1    | 2    | 2    | 2    | 5    | 5    | 5    | 1    | 2    | 6          | 5   | 5                   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   |   |
| 4  | 4              | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 5   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3          | 4   | 4                   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |   |
| 5  | 1              | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3          | 3   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 3   |   |
| 6  | 2              | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2    | 2    | 1    | 2    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 7  | 5              | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4    | 3    | 2    | 2    | 5    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5          | 5   | 4                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   |   |
| 8  | 3              | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 5   | 2   | 2   | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 5    | 4    | 5          | 5   | 5                   | 5   | 5   | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   |   |
| 9  | 5              | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3    | 4    | 1    | 3    | 4    | 5    | 5    | 2    | 2    | 5          | 3   | 3                   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   |   |
| 10 | 1              | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 1    | 2    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3          | 4   | 5                   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   |   |
| 11 | 3              | 4   | 4   | 3   | 5   | 2   | 3   | 4   | 5   | 4    | 2    | 1    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 5          | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   |   |
| 12 | 4              | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 1   | 2   | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3          | 3   | 3                   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |   |
| 13 | 5              | 3   | 4   | 1   | 4   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 1    | 3    | 1    | 2    | 3          | 4   | 3                   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   |   |
| 14 | 4              | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5          | 4   | 5                   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |   |
| 15 | 4              | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 2    | 4    | 5          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |   |
| 16 | 4              | 4   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   |   |
| 17 | 3              | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| 18 | 4              | 4   | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4          | 3   | 3                   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |   |
| 19 | 2              | 1   | 5   | 1   | 2   | 1   | 1   | 5   | 1   | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 3          | 2   | 2                   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |   |
| 20 | 5              | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3          | 5   | 4                   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 4   | 3   |   |
| 21 | 1              | 2   | 4   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 3          | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| 22 | 5              | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 5    | 4          | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 23 | 4              | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 5   | 3   | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3          | 3   | 3                   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   |   |
| 24 | 4              | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 2          | 2   | 4                   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 25 | 5              | 5   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5          | 5   | 5                   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |   |
| 26 | 4              | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 5          | 3   | 4                   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   |   |
| 27 | 5              | 5   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5          | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3 |
| 28 | 4              | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 5   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 5          | 4   | 4                   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   |   |
| 29 | 5              | 4   | 2   | 2   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4    | 2    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 2    | 5    | 5          | 5   | 4                   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |   |
| 30 | 5              | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 6          | 5   | 5                   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   |   |

