

Lampiran 5 Tabulasi Hasil Kuesioner

R	Switching Cost																Pendidikan			Loyalitas Pelanggan								
	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	E1	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9		
1	3	3	1	4	2	3	2	4	4	3	4	4	1	5	1	1	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
4	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
5	3	5	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	4	2	5	3	3	4		
6	5	2	2	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3		
7	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
8	3	4	4	2	1	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5		
9	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4		
10	4	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
11	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5		
12	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	4	2		
13	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3		
14	5	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3		
15	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2		
16	4	2	4	1	1	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	5	2	4	5	3	4	4	3	3	3		
17	5	4	1	2	1	1	3	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3		
18	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3		
19	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3		
20	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5		
21	5	5	5	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4		
22	5	4	5	2	1	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4		
23	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	5	5	3	1	1	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	5	3	2	5	4	4	5	5	3	3	2		
25	1	5	1	2	2	3	2	4	4	4	4	1	2	2	1	2	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4		
26	5	2	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	2		
27	5	4	4	2	2	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5		
28	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4		
29	5	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	5	3	4	3	4	4	3	3	3		
30	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3		
31	3	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3		
32	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	5	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5		
34	3	5	5	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	5	4	2	5	3	3	3		
35	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5		
36	4	4	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4		
37	3	5	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3		

Lampiran 5 Tabulasi Hasil Kuesioner (Lanjutan)

R	Switching Cost																Pendidikan			Loyalitas Pelanggan								
	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	E1	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9		
38	5	4	2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	4		
39	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	3		
40	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3		
41	4	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	2		
42	2	5	5	1	1	3	1	2	2	2	2	5	2	3	2	1	3	2	4	5	3	4	5	3	3	2		
43	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
44	3	3	2	1	1	3	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	5	3	3	4	3	5	4	2	2	4		
45	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2		
46	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5		
47	5	5	5	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
48	5	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
49	5	4	4	1	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
50	3	2	3	1	1	1	4	3	4	5	2	2	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5		
51	4	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	5	5	5	1	2	6	5	5	4	4	5	5	5	5	2		
52	4	5	4	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4		
53	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2		
54	2	2	3	1	1	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	1		
55	5	2	3	1	1	3	3	4	3	2	2	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2		
56	5	5	4	2	1	3	2	4	4	2	3	4	2	2	5	4	5	4	2	2	2	5	4	2	2	2		
57	5	3	1	1	2	3	5	3	4	1	3	4	5	5	2	2	5	4	5	5	4	3	3	5	5	1		
58	1	2	2	1	1	3	4	1	2	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2		
59	3	5	3	1	2	3	5	4	2	1	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	2	2	3	3	1		
60	4	4	2	1	1	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	2	4	4	4	4		
61	5	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	4	1	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2		
62	5	4	3	2	1	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	3		
63	4	3	2	1	1	2	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3		
64	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	1	4	4	4	4		
65	5	5	4	1	1	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4		
66	4	4	3	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
67	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1		
68	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5		
69	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2		
70	5	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3		
71	4	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3		
72	4	2	4	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4		
73	5	5	3	2	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4		
74	4	3	3	2	1	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	2	3	4	4	4		

Lampiran 5 Tabulasi Hasil Kuesioner (Lanjutan)

R	Switching Cost															Pendidikan					Loyalitas Pelanggan								
	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	E1	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9			
75	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5			
76	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
77	5	3	2	2	1	3	5	4	2	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4			
78	5	4	4	2	2	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5			
79	4	4	5	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5			
80	5	5	2	1	1	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4			
81	5	3	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4			
82	5	5	5	2	1	3	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4			
83	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3			
84	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	2	2	2			
85	5	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4	2	2	2	1	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4			
86	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	2	4	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4			
87	5	5	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4			
88	4	3	2	1	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4			
89	5	5	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4			
90	5	4	5	1	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4			
91	5	5	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
92	4	5	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2			
93	5	5	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	4	3	1	4	4	4	1	1	1			
94	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2			
95	5	5	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3			
96	3	4	4	1	1	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4			
97	5	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4			
98	4	3	3	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
99	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3			
100	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	4	1	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2			
101	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
102	4	4	3	2	1	1	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3			
103	3	2	2	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	4	2	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4			
104	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3			
105	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4			
106	5	5	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	1	4	3	1	3	3	4			
107	4	5	4	1	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
108	4	3	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4			
109	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	5	2	3	4	4	4	3	4	3			
110	5	4	5	1	1	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	2	4	4	4	4	4	3			
111	3	4	4	1	1	3	4	2	4	2	4	3	3	3	5	3	5	3	3	2	3	3	2	4	4	2			

Lampiran 5 Tabulasi Hasil Kuesioner (Lanjutan)

R	Switching Cost																Pendidikan	Loyalitas Pelanggan								
	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	E1	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9
112	5	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
113	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
114	4	2	1	1	2	3	4	4	3	4	4	3	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
116	4	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
118	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
119	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	5	5	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3

