

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

LAMPIRAN

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Lampiran 1

KUESIONER PRA SURVEY

Responden yang terhormat, saya Ayu Vivi Agustina mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul angkatan 2015. Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini terkait Pengaruh Kepuasan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. (studi kasus PT BPR Nusantara Bona Pasogit 12 KC Karawaci Tangerang. Terimakasih

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: isilah identitas dengan benar

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :
 Lama Menjadi Nasabah :
 Pendapatan Perbulan : Rp.

DAFTAR PERTANYAN

Petunjuk: jawablah pertanyaan ini dengan memberikan jawaban sejujurnya

1. Apakah PT. BPR NBP 12 Cabang Karawaci, dapat membangun dan memberikan produk yang sangat bernfaat untuk anda sehingga anda sangat terbantu?

Jawab : Ya Tidak:

Alasan :

2. Karawan PT. BPR NBP 12 Cabang Karawaci selalu memberikan layanan yang nyaman, mampu memahami kebutuhan nasabah dan trampil dalam memberikan informasi kepada nasabah sampai benar-benar mengerti seingga membuat puas?

Jawab : Ya Tidak:

Alasan :

3. Jika anda memiiki dana lebih, apakah PT BPR NBP 12 Cabang Karawaci untuk menjadi kepercayaan anda menyimpan dana dan merasa sulit untuk pindah ke bank lain sehingga akan merekomendasikan bank ini kepada orang lain.

Jawab : Ya Tidak:

Alasan:

Lampiran 2

KUESIONER

Responden Yth,

Saya mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Program Studi Manajemen hendak melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir yang berjudul tentang : **“Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen”** (Studi Kasus pada PT BPR Nusantara Bona Pasogit 12 Kantor Cabang Karawaci – Kota Tanegrang)”.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Atas partisipasi dan kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-35 tahun
 - c. \geq 36 tahun
3. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Karyawanswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Wiraswasta
4. Penabung per bulan
 - a. < Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000
 - c. Rp. 5.000.001 – Rp. 7.000.000
 - d. > Rp. 7.000.001
5. Berapa lama menjadi nasabah
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. > 3 tahun

CARA PENGISIAN

Istilah pernyataan dibawah ini yang menyangkut pengalaman anda menjadi nasabah di PT BPR Nusantara Bona pasogit 12 kantor cabang Karawaci, dengan memberikan tanda (√) di kolom yang sesuai.

Keterangan:

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

PERNYATAAN

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<i>Customer Relationship Management (X)</i>					
1.	BPR NBP 12 KC Karawaci memberikan data sesuai transaksi yang saya lakukan ketika menabung atau auto debit kredit				
2.	BPR NBP 12 KC Karawaci memberikan informasi biaya administrasi atas transaksi yang saya lakukan				
3.	BPR NBP 12 KC Karawaci memberikan pelayanan yang membuat saya berkesan				
4.	BPR NBP 12 KC Karawaci memberikan akses yang mudah dalam pengisian formulir tabungan maupun kredit				
5.	BPR NBP 12 KC Karawaci melayani proses transaksi sesuai harapan saya				
6.	Proses yang dilakukan BPR NBP 12 KC Karawaci dalam berinteraksi dengan saya menciptakan nilai dan hubungan yang saling menguntungkan				
7.	Tingkat kemampuan karyawan BPR NBP 12 KC Karawaci dalam menjelaskan produk atau informasi, membuat saya cepat menegerti				
8.	Pelayanan yang diberikan karyawan BPR NBP 12 KC Karawaci sangat cepat ketika saya minta bantuan.				
9.	Karyawan BPR NBP 12 KC Karawaci memberikan pelayanan secara profesioanl agar saya mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan				

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kepuasan konsumen (Z)					
12.	Pelayanan yang diberikan BPR NBP 12 KC Karawaci memuaskan				
13.	Kelengkapan produk yang ada di BPR NBP 12 KC Karawaci memuaskan				
14.	Fasilitas penunjang yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan				
15.	Sikap sabar karyawan BPR NBP 12 KC Karawaci dalam menghadapi keluhan memuaskan				
16.	Sikap karyawan BPR NBP 12 KC Karawaci memuaskan kerana selalu siap penuhi permintaan keluhan maupun saran				
17.	Kemudahan dalam sistem penanganan komplain yang diberikan BPR NBP 12 KC Karawaci memuaskan				
18.	Dengan adanya informasi yang diberikan oleh karyawan BPR NBP KC Karawaci memuaskan				
19.	Penempatan lokasi BPR NBP 12 KC Karawaci yang strategis memuaskan				
No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Loyalitas Konsumen (Y)					
18.	Setelah melakukan transaksi, saya akan merekomendasikan kepada teman untuk menjadi nasabah di BPR NBP 12 KC Karawaci				
19.	Saya akan memberikan informasi hal yang positif tentang BPR NBP 12 KC Karawaci				
20.	Saya akan menyampaikan keunggulan produk dari BPR NBP 12 KC Karawaci				
21.	Saya tidak akan pergi ke tempat lain selain ke BPR NBP 12 KC Karawaci				
22.	Menolak jasa yang ditawarkan selain dari BPR NBP 12 KC Karawaci				
23.	Saya akan tetap menggunakan jasa BPR NBP 12 KC Karawaci walaupun banyak produk bank yang sama.				

Lampiran 3

Daftar Tabulasi 30 Responden *Cutomer Relationship Management*

No	<i>Cutomer Relationship Management (X)</i>									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	T
1	2	3	2	3	2	3	4	4	3	26
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	27
6	1	1	1	1	3	1	2	3	3	16
7	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
12	3	2	2	3	2	3	3	3	3	24
13	1	3	3	2	3	3	3	4	3	25
14	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
15	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	2	3	3	3	4	3	3	4	4	29
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
19	3	3	2	4	3	2	4	3	3	27
20	4	4	3	4	4	3	2	4	3	31
21	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
22	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
23	4	3	3	3	4	3	4	3	2	29
24	2	2	1	2	3	3	3	4	4	24
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
26	1	2	1	3	4	3	4	3	4	25
27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
28	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
29	2	3	2	3	2	3	4	4	3	26
30	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30

**Daftar Tabulasi 30 Responden Kepuasan Konsumen dan Loyalitas
Konsumen**

No	Kepuasan Konsumen (Z)									Loyalitas Konsumen (Y)					
	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	T	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	T
1	3	1	2	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	3	18
2	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	2	18
4	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	3	19
5	3	4	3	3	3	4	4	3	27	3	3	3	3	3	19
6	3	1	2	3	3	1	2	2	17	1	1	2	2	2	11
7	2	3	2	3	2	2	2	3	19	3	3	3	3	3	18
8	4	3	3	3	2	3	3	4	25	3	3	3	4	3	20
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	19
10	2	2	2	2	2	2	2	3	17	3	3	3	2	2	16
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	23
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	3	19
13	3	4	3	3	2	3	3	2	23	3	3	3	3	2	17
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	18
15	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	18
16	4	3	3	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	18
17	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	3	3	4	4	21
18	3	3	4	3	3	3	3	4	26	3	4	3	3	3	19
19	4	3	4	3	3	4	4	4	29	3	3	3	4	3	20
20	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3	4	3	4	4	21
21	3	3	4	3	4	3	4	3	27	4	3	4	3	3	20
22	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	4	3	3	20
23	1	3	4	3	4	3	4	3	25	3	3	4	4	2	19
24	4	2	3	4	4	3	4	3	27	2	3	3	4	3	18
25	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3	3	3	3	2	17
26	3	3	4	4	3	3	4	2	26	4	4	3	4	3	21
27	3	4	3	4	3	4	4	3	28	4	3	3	3	3	19
28	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	3	4	3	3	21
29	3	1	2	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	3	18
30	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	4	20

Lampiran 4

Uji Validitas
Customer Relationship Management (X)

	P1	P2	BP3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL
P1 Pearson Correlation	1	,598**	,528**	,494**	,044	,449*	,068	-,087	-,121	,603**
Sig. (2-tailed)		,000	,003	,006	,818	,013	,722	,648	,524	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 Pearson Correlation	,598**	1	,725**	,598**	,159	,590**	,134	,310	,116	,807**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,403	,001	,481	,096	,542	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3 Pearson Correlation	,528**	,725**	1	,471**	,230	,428*	,129	,201	,199	,761**
Sig. (2-tailed)	,003	,000		,009	,221	,018	,496	,287	,291	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4 Pearson Correlation	,494**	,598**	,471**	1	,354	,482**	,349	,165	,178	,760**
Sig. (2-tailed)	,006	,000	,009		,055	,007	,059	,382	,347	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5 Pearson Correlation	,044	,159	,230	,354	1	,163	,377*	,151	,444*	,503**
Sig. (2-tailed)	,818	,403	,221	,055		,390	,040	,425	,014	,005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation	,449*	,590**	,428*	,482**	,163	1	,252	,347	,239	,711**
Sig. (2-tailed)	,013	,001	,018	,007	,390		,179	,060	,203	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation	,068	,134	,129	,349	,377*	,252	1	-,020	,325	,446*
Sig. (2-tailed)	,722	,481	,496	,059	,040	,179		,915	,080	,014
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation	-,087	,310	,201	,165	,151	,347	-,020	1	,340	,395*
Sig. (2-tailed)	,648	,096	,287	,382	,425	,060	,915		,066	,031
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9 Pearson Correlation	-,121	,116	,199	,178	,444*	,239	,325	,340	1	,449*
Sig. (2-tailed)	,524	,542	,291	,347	,014	,203	,080	,066		,013
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL Pearson Correlation	,603**	,807**	,761**	,760**	,503**	,711**	,446*	,395*	,449*	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,014	,031	,013	
N	30	30	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).										

Uji Validitas
Kepuasan Konsumen (Z)

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,160	,149	,421*	,276	,368*	,292	,241	,571**
	Sig. (2-tailed)		,399	,432	,020	,140	,045	,117	,200	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,160	1	,452*	,324	-,026	,499**	,487**	,157	,621**
	Sig. (2-tailed)	,399		,012	,080	,890	,005	,006	,406	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,149	,452*	1	,134	,321	,339	,671**	,375*	,668**
	Sig. (2-tailed)	,432	,012		,480	,084	,067	,000	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,421*	,324	,134	1	,453*	,323	,438*	-,067	,592**
	Sig. (2-tailed)	,020	,080	,480		,012	,082	,016	,726	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,276	-,026	,321	,453*	1	,396*	,550**	,060	,583**
	Sig. (2-tailed)	,140	,890	,084	,012		,030	,002	,754	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,368*	,499**	,339	,323	,396*	1	,740**	,363*	
	Sig. (2-tailed)	,045	,005	,067	,082	,030		,000	,049	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,292	,487**	,671**	,438*	,550**	,740**	1	,234	,864**
	Sig. (2-tailed)	,117	,006	,000	,016	,002	,000		,214	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	,241	,157	,375*	-,067	,060	,363*	,234	1	,430*
	Sig. (2-tailed)	,200	,406	,041	,726	,754	,049	,214		,018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,571**	,621**	,668**	,592**	,583**	,791**	,864**	,430*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,018	
	N	30	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).										

Uji Validitas
Loyalitas Konsumen (Y)

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,172	,082	,382*	,256	,202	,487**
	Sig. (2-tailed)		,365	,666	,037	,173	,285	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,172	1	,632**	,601**	,200	,214	,729**
	Sig. (2-tailed)	,365		,000	,000	,289	,256	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,082	,632**	1	,417*	,489**	,356	,779**
	Sig. (2-tailed)	,666	,000		,022	,006	,054	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,382*	,601**	,417*	1	,240	,036	,647**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,022		,202	,849	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,256	,200	,489**	,240	1	,357	,671**
	Sig. (2-tailed)	,173	,289	,006	,202		,053	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,202	,214	,356	,036	,357	1	,584**
	Sig. (2-tailed)	,285	,256	,054	,849	,053		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,487**	,729**	,779**	,647**	,671**	,584**	1
AL	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	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).								

Lampiran 5

UJI RELIABILITAS
Customer Relationship Management, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas
Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	148	98,7
	Excluded ^a	2	1,3
	Total	150	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	24

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	141,57	265,357	,426	,737
K2	141,20	261,269	,641	,732
K3	141,57	260,461	,581	,731
K4	141,30	262,217	,646	,733
K5	141,27	267,651	,466	,738
K6	141,33	266,299	,577	,737
K7	141,20	268,510	,437	,739
K8	141,03	269,689	,418	,740
K9	141,17	266,764	,512	,737
K10	141,20	266,855	,440	,738
K11	141,33	261,747	,601	,732
K12	141,23	264,944	,582	,735
K13	141,10	268,024	,474	,739
K14	141,20	265,683	,531	,736
K15	141,27	260,961	,736	,731
K16	141,07	262,064	,707	,732
K17	141,33	269,954	,433	,741
K18	141,17	271,799	,398	,742
K19	141,30	264,700	,635	,735
K20	141,33	266,920	,613	,737
K21	141,27	268,547	,625	,739
K22	141,10	267,610	,496	,738
K23	141,47	269,361	,414	,740
Ktot	72,20	69,407	1,000	,901

Lampiran 6

**DATA TABULASI 150 RESPONSEN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT (X)**

NO	<i>Customer Relationship Management</i>									TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	2	3	2	3	2	3	4	4	3	26
2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	27
6	1	1	1	1	3	1	2	3	3	16
7	3	3	2	3	2	3	2	3	2	23
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
12	3	2	2	3	2	3	3	3	3	24
13	1	3	3	2	3	3	3	4	3	25
14	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
15	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	2	3	3	3	4	3	3	4	4	29
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
19	3	3	2	4	3	2	4	3	3	27
20	4	4	3	4	4	3	2	4	3	31
21	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
22	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
23	4	3	3	3	4	3	4	3	2	29
24	2	2	1	2	3	3	3	4	4	24
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
26	1	2	1	3	4	3	4	3	4	25
27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
28	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
31	4	3	3	3	3	3	2	3	2	26
32	3	4	2	2	3	3	3	3	3	26
33	2	3	2	3	3	4	3	3	3	26
34	2	3	2	2	3	3	3	3	3	24
35	3	2	2	3	3	4	3	2	2	24
36	3	1	3	3	4	1	1	1	3	20
37	3	2	4	3	4	3	2	3	2	26
38	4	2	3	4	3	3	3	3	3	28
39	2	3	1	3	2	3	3	3	3	23
40	1	3	2	3	2	3	2	3	3	22
41	3	2	3	2	1	4	3	4	4	26
42	4	3	2	3	2	3	3	3	3	26
43	2	2	3	3	2	1	2	4	3	22
44	4	4	2	3	2	4	4	3	3	29
45	2	2	3	3	3	4	4	3	3	27
46	2	3	2	4	4	3	3	4	4	29
47	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
48	3	1	3	3	2	3	4	4	3	26
49	3	1	2	3	2	3	2	3	3	22
50	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23

51	2	2	3	3	3	3	3	3	4	26
52	2	3	2	3	3	3	3	3	1	23
53	3	3	2	3	3	3	2	2	3	24
54	3	4	3	2	2	3	3	4	3	27
55	3	3	2	1	2	3	3	3	3	23
56	3	4	2	3	3	2	2	2	2	23
57	3	3	2	3	2	4	4	4	4	29
58	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
59	2	3	3	2	4	3	3	3	3	26
60	1	2	3	3	4	4	3	3	3	26
61	4	2	3	2	3	3	3	3	3	26
62	3	4	4	2	3	4	3	2	2	27
63	3	2	3	3	2	1	1	1	3	19
64	2	1	3	2	3	3	2	3	2	21
65	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
66	3	4	2	2	2	3	3	3	3	25
67	4	4	3	2	3	3	4	4	2	29
68	3	2	3	3	3	4	3	3	3	27
69	3	2	2	4	2	4	2	3	3	25
70	2	3	3	4	1	4	2	2	3	24
71	3	2	4	1	4	1	3	4	4	26
72	2	2	3	2	3	3	3	4	3	25
73	2	3	3	3	3	2	2	2	3	23
74	2	3	2	3	2	3	4	4	3	26
75	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
76	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
78	4	4	3	2	2	3	3	3	3	27
79	1	1	1	1	4	1	2	3	3	17
80	3	3	2	3	2	2	2	2	2	21
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
83	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
84	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
85	3	2	2	3	2	3	3	3	3	24
86	1	3	3	2	3	3	3	4	3	25
87	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
88	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	2	3	3	3	4	3	3	4	4	29
91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
92	3	3	2	4	3	2	4	3	3	27
93	4	4	3	4	4	3	2	1	3	28
94	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
95	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
96	4	3	3	3	4	3	4	3	2	29
97	2	2	1	2	3	3	3	4	4	24
98	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
99	1	2	1	3	4	3	4	3	4	25
100	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
101	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
103	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
104	2	3	3	2	4	4	3	3	2	26
105	3	3	3	3	3	3	2	1	2	23
106	4	3	4	2	2	3	4	4	2	28
107	2	4	3	3	2	3	3	3	4	27
108	1	4	1	2	3	4	3	2	3	23

109	1	1	3	3	3	3	2	2	3	21
110	2	2	3	2	3	3	4	4	4	27
111	3	3	2	1	2	4	4	3	3	25
112	4	2	2	1	3	2	3	3	4	24
113	2	2	3	3	4	3	2	2	2	23
114	3	1	3	3	3	1	3	3	2	22
115	2	1	3	3	3	4	3	2	2	23
116	3	2	2	3	2	4	4	3	3	26
117	4	1	4	2	3	2	3	3	3	25
118	2	3	1	4	3	2	1	2	3	21
119	3	2	2	4	3	3	3	4	4	28
120	2	3	2	3	4	3	4	3	3	27
121	3	2	3	3	2	4	3	3	3	26
122	2	1	3	2	3	4	4	2	2	23
123	4	3	3	2	2	3	4	2	3	26
124	2	2	3	3	1	3	4	1	3	22
125	3	1	3	2	3	2	2	3	4	23
126	2	3	2	3	4	4	2	1	4	25
127	3	2	2	3	4	3	3	4	4	28
128	2	3	2	3	3	4	4	2	2	25
129	4	3	3	2	3	3	2	4	3	27
130	2	2	4	2	3	4	3	3	4	27
131	2	1	4	3	2	3	3	2	2	22
132	1	3	3	3	3	3	3	1	1	21
133	3	2	3	3	3	3	3	4	4	28
134	2	3	2	4	3	4	4	3	3	28
135	2	1	2	3	2	3	4	3	4	24
136	3	2	1	3	3	4	3	4	3	26
137	3	3	4	3	2	3	4	4	3	29
138	3	3	3	2	2	4	1	2	3	23
139	3	4	3	2	3	3	2	2	2	24
140	4	2	2	3	3	3	3	3	3	26
141	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
142	3	1	4	4	3	3	3	3	2	26
143	2	2	3	3	3	3	4	4	4	28
144	1	3	3	3	3	2	4	4	3	26
145	2	3	2	4	3	2	3	3	4	26
146	2	4	3	3	2	3	3	3	3	26
147	3	3	2	3	3	4	3	3	4	28
148	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
149	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
150	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
Total	410	420	410	434	441	459	456	458	462	3950

DATA TABULASI 150 RESPONSEN KEPUASAN KONSUMEN (Z)

NO	Kepuasan Kosnumen								TOTAL
	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	3	1	2	3	4	4	3	3	23
2	4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	4	3	3	3	3	25
4	3	4	3	3	3	3	3	3	25
5	3	4	3	3	3	4	4	3	27
6	3	1	2	3	3	1	2	2	17
7	2	3	2	3	2	2	2	3	19
8	4	3	3	3	2	3	3	4	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	2	2	2	2	2	2	2	3	17
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	4	3	3	2	3	3	2	23
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	4	3	3	4	3	3	3	3	26
16	4	3	3	4	4	3	3	3	27
17	4	4	4	4	4	3	4	3	30
18	3	3	4	3	3	3	3	4	26
19	4	3	4	3	3	4	4	4	29
20	4	3	3	3	4	4	4	3	28
21	3	3	4	3	4	3	4	3	27
22	3	3	3	4	4	3	3	3	26
23	1	3	4	3	4	3	4	3	25
24	4	2	3	4	4	3	4	3	27
25	3	3	4	3	3	3	4	4	27
26	3	3	4	4	3	3	4	2	26
27	3	4	3	4	3	4	4	3	28
28	4	4	3	4	4	4	4	3	30
29	3	3	4	2	3	3	3	3	24
30	3	4	3	4	3	4	4	3	28
31	3	4	4	3	2	4	3	3	26
32	4	3	3	4	3	2	1	4	24
33	4	3	4	3	1	2	3	3	23
34	3	4	3	3	3	4	3	4	27
35	3	3	3	3	3	2	2	4	23
36	1	2	3	3	3	4	4	3	23
37	3	2	3	2	1	1	3	4	19
38	3	3	3	3	4	4	3	2	25
39	3	3	3	3	3	4	4	3	26
40	3	3	2	2	4	3	3	3	23
41	4	4	4	4	1	2	3	3	25
42	3	3	3	2	3	4	4	3	25
43	4	4	3	4	4	3	3	2	27
44	3	3	3	4	4	3	3	3	26
45	3	2	3	2	3	4	3	3	23
46	4	3	3	2	1	2	3	3	21
47	3	2	4	3	3	3	4	4	26
48	3	3	3	3	3	2	2	2	21
49	2	3	3	4	3	2	2	2	21

50	3	2	2	3	2	1	2	2	17
51	3	3	3	4	4	3	4	3	27
52	2	3	3	1	2	2	3	1	17
53	2	3	2	2	2	3	3	3	20
54	3	3	2	3	3	4	4	3	25
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	2	2	2	2	2	3	3	3	19
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	4	3	3	4	4	3	3	3	27
60	4	3	4	3	3	3	3	4	27
61	3	4	3	3	3	4	3	3	26
62	3	3	3	3	3	4	3	3	25
63	1	2	3	3	3	1	2	3	18
64	3	2	3	2	2	3	2	3	20
65	3	3	3	3	4	3	3	3	25
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24
67	3	3	3	3	3	4	3	3	25
68	3	4	3	3	3	4	3	4	27
69	4	3	3	3	3	3	4	3	26
70	3	4	3	2	2	3	3	3	23
71	3	1	1	1	3	1	2	3	15
72	4	3	2	3	2	3	2	3	22
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	3	3	3	3	3	3	3	24
75	4	2	2	3	3	3	3	3	23
76	3	1	3	1	2	3	3	3	19
77	3	3	2	3	2	3	2	2	20
78	3	3	3	3	3	3	3	4	25
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24
80	2	3	3	3	3	2	2	2	20
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	3	3	2	3	3	3	3	3	23
83	2	3	3	3	3	4	3	3	24
84	4	4	3	3	3	4	3	3	27
85	3	3	3	3	3	3	4	4	26
86	3	4	3	2	2	3	3	4	24
87	3	1	1	1	3	1	2	3	15
88	4	3	2	3	2	3	2	4	23
89	4	3	3	3	3	3	3	3	25
90	4	3	3	3	3	3	3	4	26
91	3	4	4	4	4	4	4	3	30
92	4	2	3	3	3	3	3	3	24
93	4	4	4	4	3	3	4	1	27
94	3	4	4	2	2	3	4	3	25
95	3	3	3	3	4	4	3	3	26
96	1	4	4	4	3	3	4	3	26
97	4	3	3	3	3	3	4	4	27
98	3	4	4	4	4	4	4	3	30
99	3	3	3	4	2	3	2	1	21
100	3	3	3	2	1	3	2	3	20
101	4	3	4	3	3	3	2	2	24

102	3	1	1	2	2	3	3	4	19
103	3	3	4	4	3	3	2	2	24
104	2	4	3	3	4	4	2	3	25
105	3	4	3	4	3	3	3	3	26
106	3	3	4	3	3	3	3	4	26
107	3	3	3	3	3	3	3	3	24
108	2	1	2	3	3	3	3	3	20
109	2	2	2	2	2	2	3	4	19
110	2	3	3	3	3	4	2	3	23
111	3	4	3	3	3	3	4	4	27
112	4	3	3	2	2	2	4	4	24
113	3	4	4	4	4	4	2	3	28
114	3	3	1	3	3	3	1	3	20
115	2	3	3	4	3	3	1	3	22
116	2	3	3	3	4	3	2	2	22
117	4	3	3	4	3	4	1	4	26
118	2	4	4	3	4	4	3	1	25
119	4	3	3	4	4	4	2	2	26
120	4	3	3	4	3	3	3	2	25
121	4	2	4	3	3	4	2	3	25
122	2	3	2	1	3	4	1	3	19
123	3	3	4	3	4	3	3	2	25
124	3	3	4	3	4	3	4	4	28
125	1	4	4	3	2	1	3	4	22
126	2	3	3	4	4	4	3	4	27
127	3	4	3	4	3	3	3	2	25
128	2	3	4	3	4	3	4	4	27
129	1	3	3	3	3	3	4	3	23
130	4	3	3	4	4	4	3	4	29
131	4	3	4	3	3	3	3	3	26
132	3	3	3	4	3	3	4	4	27
133	3	3	2	4	2	4	3	3	24
134	4	4	3	4	4	4	4	4	31
135	3	3	3	4	3	3	4	4	27
136	3	3	3	3	2	2	4	3	23
137	4	3	4	4	4	4	4	4	31
138	3	3	4	3	3	3	4	3	26
139	2	2	3	3	3	3	3	4	23
140	3	4	4	3	2	2	3	3	24
141	3	3	1	1	1	3	1	2	15
142	2	2	3	2	3	2	3	2	19
143	4	4	3	3	3	3	3	3	26
144	3	4	3	4	3	3	4	3	27
145	3	3	3	4	3	2	1	3	22
146	4	3	2	3	3	3	3	3	24
147	3	4	3	4	4	3	4	3	28
148	4	4	3	3	3	2	3	4	26
149	4	4	2	3	4	4	4	4	29
150	3	3	4	4	4	2	2	4	26
Total	461	458	456	464	450	458	453	462	3662

DATA TABULASI 150 RESPONSEN LOYALITAS KONSUMEN (Y)

NO	LOYALITAS KONSUMEN						TOTAL
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	4	2	18
4	3	4	3	3	3	3	19
5	4	3	3	3	3	3	19
6	3	1	1	2	2	2	11
7	3	3	3	3	3	3	18
8	4	3	3	3	4	3	20
9	3	3	3	3	3	4	19
10	3	3	3	3	2	2	16
11	4	4	4	4	4	3	23
12	3	3	3	3	4	3	19
13	3	3	3	3	3	2	17
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	4	3	3	3	4	4	21
18	3	3	4	3	3	3	19
19	4	3	3	3	4	3	20
20	3	3	4	3	4	4	21
21	3	4	3	4	3	3	20
22	4	3	3	4	3	3	20
23	3	3	3	4	4	2	19
24	3	2	3	3	4	3	18
25	3	3	3	3	3	2	17
26	3	4	4	3	4	3	21
27	3	4	3	3	3	3	19
28	4	4	3	4	3	3	21
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	2	2	3	3	1	14
32	3	2	3	3	4	3	18
33	3	2	3	1	2	1	12
34	3	3	2	3	3	3	17
35	2	3	3	2	2	3	15
36	3	2	3	2	3	4	17
37	3	3	4	3	2	2	17
38	3	3	2	3	3	4	18
39	4	3	4	3	4	3	21
40	3	4	1	2	3	3	16
41	4	3	2	3	3	3	18
42	3	4	3	1	3	4	18
43	2	1	3	4	4	3	17
44	3	3	2	3	4	3	18
45	3	2	3	3	4	3	18
46	3	3	2	2	3	3	16
47	4	3	4	4	1	1	17
48	3	2	2	3	2	2	14
49	3	3	2	3	3	3	17

50	3	3	3	4	2	3	18
51	3	3	3	3	2	1	15
52	1	2	2	2	2	3	12
53	3	3	3	3	3	3	18
54	3	3	4	3	2	3	18
55	3	3	3	4	3	3	19
56	3	3	2	2	3	3	16
57	4	4	4	3	3	3	21
58	3	3	4	3	4	4	21
59	3	2	3	3	4	2	17
60	3	3	4	3	2	1	16
61	3	2	3	3	3	2	16
62	3	3	3	2	3	4	18
63	3	4	4	3	2	1	17
64	2	3	4	4	2	3	18
65	2	3	4	3	3	2	17
66	3	4	2	1	2	2	14
67	4	4	3	3	3	3	20
68	3	3	3	3	4	3	19
69	3	3	4	3	3	3	19
70	3	3	4	3	3	3	19
71	3	3	1	2	3	3	15
72	2	2	3	2	3	2	14
73	3	4	3	3	3	2	18
74	3	3	3	3	3	3	18
75	4	3	3	3	2	2	17
76	1	2	3	3	2	2	13
77	3	2	3	2	1	3	14
78	3	3	3	2	2	1	14
79	3	3	3	3	2	2	16
80	2	2	2	2	4	3	15
81	4	4	4	4	3	3	22
82	3	3	3	3	4	4	20
83	4	4	3	2	3	2	18
84	3	3	4	3	3	2	18
85	4	3	3	2	3	3	18
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	3	4	3	1	16
88	3	3	3	4	3	3	19
89	3	3	3	3	4	3	19
90	3	2	2	3	3	3	16
91	3	1	3	1	2	3	13
92	2	3	2	3	2	3	15
93	3	3	3	3	3	2	17
94	3	3	3	3	3	2	17
95	3	4	4	4	3	2	20
96	4	3	4	3	4	2	20
97	3	2	2	1	3	3	14
98	3	4	3	3	4	3	20
99	3	4	3	3	2	1	16
100	3	3	4	3	3	3	19
101	2	3	4	4	3	3	19

102	4	3	2	2	1	1	13
103	2	3	3	3	4	3	18
104	4	4	3	4	3	3	21
105	3	3	3	4	3	3	19
106	3	3	4	3	3	3	19
107	3	3	3	3	3	4	19
108	3	4	4	3	4	3	21
109	4	3	3	4	4	3	21
110	4	3	4	3	3	2	19
111	3	4	3	4	3	3	20
112	3	3	3	3	3	3	18
113	1	2	3	3	3	1	13
114	2	2	2	2	2	3	13
115	3	3	3	3	4	3	19
116	3	3	3	3	3	4	19
117	3	3	2	2	2	1	13
118	4	4	4	4	4	3	23
119	3	3	4	4	3	2	19
120	3	3	4	3	3	3	19
121	3	3	3	4	3	3	19
122	3	3	4	3	4	2	19
123	4	4	2	4	3	2	19
124	3	3	4	4	3	1	18
125	3	3	3	3	3	1	15
126	2	4	3	3	4	3	19
127	3	2	1	3	4	2	15
128	3	4	3	4	3	2	19
129	3	4	3	4	3	3	20
130	3	4	3	2	1	2	15
131	3	3	4	4	4	2	20
132	4	3	4	3	3	2	19
133	3	4	3	4	3	1	18
134	4	3	3	3	3	3	19
135	3	3	4	4	4	2	20
136	3	3	3	3	3	4	19
137	3	3	4	3	3	3	19
138	4	3	3	3	3	2	18
139	3	3	3	4	3	2	18
140	3	3	4	4	3	1	18
141	3	3	3	1	4	2	16
142	3	2	2	3	2	3	15
143	3	3	4	3	3	3	19
144	3	3	4	3	4	4	21
145	4	2	3	4	4	2	19
146	2	3	3	4	3	2	17
147	3	4	4	3	3	1	18
148	4	4	2	3	3	2	18
149	3	3	3	3	3	3	18
150	4	3	4	3	2	1	17
Total	461	453	460	452	454	387	2667

Lampiran 7

HASIL ANALISIS JALUR (*PATH ANALYSIS*)

Tahap 1

Nilai Koefisien Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,356 ^a	,127	,121	3,19555
a. Predictors: (Constant), <i>Customer Relationship Management</i>				

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,064	1	219,064	21,453	,000 ^b
	Residual	1511,310	148	10,212		
	Total	1730,373	149			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), <i>Customer Relationship Management</i>						

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,740	2,105		7,003	,000
CRM	,367	,079	,356	4,632	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen					

Tahap 2**Nilai Koefisien Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 ^a	,171	,160	2,08725
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, CRM				
b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen				

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132,170	2	66,085	15,169	,000 ^b
	Residual	640,423	147	4,357		
	Total	772,593	149			
a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, CRM						

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,916	1,586		6,251	,000
	CRM	,074	,055	,108	1,342	,182
	Kepuasan Konsumen	,242	,054	,363	4,515	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen						