

Lampiran 2. Data Pernyataan Kuesioner Pretest

Kualitas Layanan (Data Pretest)

NMR_RE S	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15	KL 16	KL 17	KL 18	KL 19	KL 20	KL 21	KL 22
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4
6	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4
11	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
12	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
14	4	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4

17	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	
20	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	
21	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4
22	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4
23	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3
25	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
26	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
27	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3
29	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4

**Lampiran 2. Data Pernyataan Kuesioner  
Pretest**

Kepuasan Emosional (Data Pretest)					Kualitas Relasional (Data Pretest)							Loyalitas Pelanggan (Data pretest)					
NMR_RES	KE 1	KE 2	KE 3	KE 4	NMR_RES	KR 1	KR 2	KR 3	KR 4	KR 5	KR 6	KR 7	NMR_RES	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4
1	4	4	3	4	1	3	4	4	5	3	4	4	1	3	3	3	4
2	4	5	3	3	2	3	5	5	5	5	3	4	2	4	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
6	4	4	5	4	6	5	5	5	5	4	4	5	6	5	5	5	5
7	5	5	5	5	7	5	5	5	5	4	5	5	7	5	5	4	5
8	5	5	5	5	8	5	5	5	5	5	5	5	8	5	5	5	5
9	3	3	3	3	9	3	4	5	4	3	4	3	9	4	3	3	3
10	4	4	3	3	10	3	4	5	5	4	4	4	10	4	3	4	3
11	4	3	4	3	11	4	4	5	4	3	4	4	11	4	4	4	4
12	4	3	3	3	12	3	4	5	4	3	3	4	12	4	3	3	4
13	4	3	4	3	13	4	4	5	4	3	4	4	13	4	4	4	4
14	4	3	3	3	14	3	4	5	4	3	3	4	14	4	3	3	4
15	4	4	4	4	15	4	4	5	4	3	4	4	15	4	4	4	4
16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	4	16	4	4	4	4
17	4	3	4	3	17	4	4	5	4	3	3	4	17	4	4	4	3
18	4	4	4	4	18	4	4	5	4	4	4	4	18	4	4	4	4

<b>19</b>	4	5	4	5	<b>19</b>	4	5	5	5	4	5	4	<b>19</b>	4	4	4	4
<b>20</b>	4	4	3	4	<b>20</b>	3	5	5	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4
<b>21</b>	4	4	4	3	<b>21</b>	4	5	5	4	5	2	4	<b>21</b>	4	4	4	4
<b>22</b>	4	4	4	2	<b>22</b>	4	5	5	4	5	3	4	<b>22</b>	4	3	4	3
<b>23</b>	3	4	2	3	<b>23</b>	2	3	5	3	3	4	4	<b>23</b>	3	4	4	4
<b>24</b>	3	3	3	3	<b>24</b>	3	4	5	3	3	4	4	<b>24</b>	4	4	4	5
<b>25</b>	4	5	4	4	<b>25</b>	4	5	5	5	5	4	4	<b>25</b>	4	4	4	4
<b>26</b>	4	5	3	3	<b>26</b>	3	4	5	4	5	4	4	<b>26</b>	4	5	4	4
<b>27</b>	3	3	3	3	<b>27</b>	3	4	5	3	3	4	4	<b>27</b>	4	4	4	4
<b>28</b>	4	5	4	4	<b>28</b>	4	4	5	4	4	5	5	<b>28</b>	4	3	4	4
<b>29</b>	4	4	3	4	<b>29</b>	3	4	5	4	4	4	4	<b>29</b>	4	4	4	3
<b>30</b>	4	4	3	4	<b>30</b>	3	4	5	5	3	4	4	<b>30</b>	3	3	3	4