

LAMPIRAN 1
Kuesioner *Pra Survey*

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/saudara/i
Pengguna Jasa Pengiriman JNE

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan dalam *Pra Survey* ini dengan tujuan sebagai data pendukung untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan guna mendukung data dalam penyusunan skripsi dengan judul : “Pengaruh *Customer Experience* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE”. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Febri Herlinda
201511078

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Pendapatan Per bulan :

1. Permasalahan apa saja yang terkait dengan pengalaman anda dalam menggunakan layanan jasa pengiriman JNE?

2. Permasalahan apa yang terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman JNE?

3. Permasalahan apa yang terkait dengan kepuasan anda menggunakan layanan jasa pengiriman JNE?

LAMPIRAN 2
Kuesioner Penelitian

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE**

Sehubung dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Febri Herlinda

Nim : 2015-11-078

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka).

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulisan, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Febri Herlinda
201511078

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Pada pertanyaan di bawa ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara disilang (X)

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia Saat ini : a. 17 thn – 20 thn c. 26 thn – 30 thn
b. 21 thn – 25 thn d. > 30 thn
3. Pekerjaan saat ini : a. Mahasiswa/I c. PNS
b. Pegawai Swasta d. Lain-lain...
4. Pengeluaran per bulan : a. < Rp.500.000
b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
c. Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000
d. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
e. > Rp. 3.000.001
5. Lama Pemakaian : a. 6 bulan – 1 tahun
b. 1 tahun – 2 tahun
c. > 2 tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju nilainya 4
S : Setuju nilainya 3
TS : Tidak Setuju nilainya 2
STS : Sangat Tidak Setuju nilainya 1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Variabel <i>Customer Experience</i>				
	<i>Sense</i>				
1.	Saya senang karena dilayani dengan suara yang ramah oleh pegawai JNE				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2.	Saya senang karena interior di JNE menarik perhatian saya				
	<i>Feel</i>				
1.	Saya senang dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pihak JNE				
2.	Saya senang karena barang yang saya kirim tidak mengalami kerusakan				
	<i>Think</i>				
1.	JNE memiliki citra positif di masyarakat				
2.	Saya merasa barang yang saya kirim lewat JNe akan aman				
	<i>Act</i>				
1.	JNE memiliki pelayanan yang berkualitas				
2.	Saya senang sejak pertama kali menggunakan layanan jasa JNE				
	<i>Relate</i>				
1.	JNE menajag hubungan yang baik dengan para pelangganya				
2.	Menggunakan jasa pengiriman JNE memberikan kesan menyenangkan bagi saya				
Variabel Kualitas Pelayanan					
Bukti langsung (<i>Tangible</i>)					
1.	Pegawai JNE cepat dalam melakukan proses pengiriman barang.				
2.	Keamanan dalam proses pengemasan barang				
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	JNE handal dalam memberikan layanan jasa pengiriman barang				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
2.	JNE terpercaya dalam proses pengiriman barang				
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
1.	Pegawai JNE memudahkan pelanggan dalam proses pengiriman barang				
2.	JNE melayani pelanggan dengan cepat				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1.	Pegawai JNE membuat saya yakin dengan pelayanan yang diberikan				
2.	Pegawai JNE membuat saya percaya dengan pelayanan yang diberikan				
	Kepedulian (<i>Empathy</i>)				
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pegawai JNE peduli terhadap barang yang ingin dikirim pelanggan				
2.	Pegawai JNE teliti dalam memperhatikan barang dalam proses pengemasan				
	Variabel Kepuasan Pelanggan				
	<i>Sense</i>				
1.	Saya puas karena dilayani dengan suara yang ramah oleh pegawai JNE				
2.	Saya puas karena interior di JNE menarik perhatian saya				
	<i>Feel</i>				
1.	Saya puas dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pihak JNE				
2.	Saya puas karena barang yang saya kirim tidak mengalami kerusakan				
	<i>Think</i>				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya puas karena JNE memiliki citra positif di masyarakat				
2.	Saya puas karena barang yang akan saya kirim lewat JNE akan aman				
<i>Act</i>					
1.	Saya puas karena JNE memiliki pelayanan yang berkualitas				
2.	Saya puas sejak pertama kali menggunakan layanan jasa JNE				
<i>Relate</i>					
1.	Saya puas karena JNE menjaga hubungan yang baik dengan para pelangganya				
2.	Saya puas menggunakan jasa pengiriman JNE karena memberikan kesan menyenangkan bagi saya				
<i>Bukti langsung (Tangible)</i>					
1.	Saya puas karena pegawai JNE cepat dalam melakukan proses pengiriman barang.				
2.	Saya puas karena keamanan dalam proses pengemasan barang				
<i>Keandalan (Reliability)</i>					
1.	Saya puas karena JNE handal dalam memberikan layanan jasa				
2.	Saya puas karena JNE terpercaya dalam proses pengiriman barang				
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>					
1.	Saya puas karena pegawai JNE memudahkan pelanggan dalam proses pengiriman barang				
2.	Saya puas karena JNE melayani pelanggan dengan cepat				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<i>Jaminan (Assurance)</i>					
1.	Saya puas karena pegawai JNE membuat saya yakin dengan pelayanan yang diberikan				
2.	Saya puas karena pegawai JNE membuat saya percaya dengan pelayanan yang diberikan				
<i>Kepedulian (Empathy)</i>					
1.	Saya puas karena pegawai JNE peduli terhadap barang yang ingin dikirim pelanggan				
2.	Saya puas karena pegawai JNE teliti dalam memperhatikan barang dalam proses pengiriman				
Variabel Loyalitas Pelanggan					
<i>Repeat purchase</i>					
1.	Saya selalu menggunakan layanan jasa pengiriman JNE				
2.	Saya selalu memilih jasa pengiriman JNE dalam melakukan pengiriman barang				
<i>Retention</i>					
1.	Saya percaya terhadap layanan jasa pengiriman JNE				
2.	Saya selalu memandang baik reputasi perusahaan JNE				
<i>Referalls</i>					
1.	Saya selalu merekomendasikan layanan jasa pengiriman JNE kepada orang lain				
2.	Saya akan mereferensikan JNE kepada orang yang baru ingin menggunakannya				

LAMPIRAN 3

Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki		30
	Perempuan		
Usia	17-19 Tahun		30
	20-25 Tahun		
	26-30 Tahun		
	>30 Tahun		
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa/i		30
	Pegawai Swasta		
	PNS		
	Lain-lain		
Pengeluaran Pebulan	Rp. <500.000		30
	Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000		
	Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000		
	Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000		
	Rp. > 3.000.001		
Lama Pemakaian	>3 Bulan		30
	>6 Bulan		
	>1 Tahun		

LAMPIRAN 4
Data Tabulasi 30 Responden

Butir Pernyataan											
No.	<i>Customer Experience (X1)</i>										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	35
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
9	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	30
10	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	30
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
12	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	29
13	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	31
14	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	30
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
16	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
17	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
18	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
20	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	36
21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
22	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	33
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30
24	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
25	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	34
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	29
27	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
30	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33

Butir Pernyataan											
No	Kualitas Pelayanan (X2)										Total
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	26
2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	36
6	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	26
7	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	35
8	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
9	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	31
10	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	30
11	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	35
12	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
14	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	30
15	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	24
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
17	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	36
18	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	31
19	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	33
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
22	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
23	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	27
24	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	27
25	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36
26	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
28	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
30	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	33

Butir Pernyataan																					
No	Kepuasan Pelanggan (Z)																				
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	76
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	73
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	63
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	69
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
7	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	61
11	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	47
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
13	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	75
14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
15	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	73
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	73
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	58
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	75
20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	64
21	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
22	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	66
23	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	63
24	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
26	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	74
27	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	61
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	67
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	76
30	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	64

Butir Pernyataan							
No	Loyalitas Pelanggan (Y)						Total
	41	42	43	44	45	46	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	3	3	3	21
5	3	3	3	3	4	3	19
6	3	3	4	3	3	3	19
7	4	4	3	4	4	4	23
8	3	3	2	2	4	4	18
9	4	3	3	4	3	3	20
10	3	4	4	4	4	4	23
11	3	3	4	3	3	3	19
12	4	4	4	4	4	3	23
13	4	4	3	3	3	3	20
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	4	3	3	3	19
16	4	4	4	4	3	3	22
17	3	3	3	4	3	3	19
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	4	4	4	4	4	23
21	4	4	4	3	4	4	23
22	4	4	3	3	3	3	20
23	3	3	3	4	3	4	20
24	4	3	3	4	4	3	21
25	4	4	4	3	4	3	22
26	3	4	3	3	3	3	19
27	4	4	4	3	3	4	22
28	4	3	3	4	3	3	20
29	3	3	3	3	4	3	19

30	3	3	4	4	3	3	20
----	---	---	---	---	---	---	----

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.243	.555**	.209	.529**	.479**	.177	.254	.453*	.332	.699**
	Sig. (2-tailed)		.196	.001	.269	.003	.007	.350	.176	.012	.073	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.243	1	.436*	.339	.328	.272	-.062	.011	-.124	-.193	.403*
	Sig. (2-tailed)	.196		.016	.067	.077	.146	.745	.953	.512	.307	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.555**	.436*	1	.323	.558**	.573**	.249	.339	.297	.253	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.016		.082	.001	.001	.185	.067	.112	.177	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.209	.339	.323	1	.310	.423*	.183	.165	-.102	-.060	.455*
	Sig. (2-tailed)	.269	.067	.082		.095	.020	.333	.382	.591	.752	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.529**	.328	.558**	.310	1	.704**	.492**	.547**	.285	.337	.829**
	Sig. (2-tailed)	.003	.077	.001	.095		.000	.006	.002	.127	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.479**	.272	.573**	.423*	.704**	1	.383*	.457*	.389*	.381*	.822**
	Sig. (2-tailed)	.007	.146	.001	.020	.000		.037	.011	.034	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.177	-.062	.249	.183	.492**	.383*	1	.803**	.075	.058	.522**
	Sig. (2-tailed)	.350	.745	.185	.333	.006	.037		.000	.695	.761	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.254	.011	.339	.165	.547**	.457*	.803**	1	.152	.127	.611**
	Sig. (2-tailed)	.176	.953	.067	.382	.002	.011	.000		.423	.503	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.453*	-.124	.297	-.102	.285	.389*	.075	.152	1	.568**	.504**
	Sig. (2-tailed)	.012	.512	.112	.591	.127	.034	.695	.423		.001	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.332	-.193	.253	-.060	.337	.381*	.058	.127	.568**	1	.479**

	Sig. (2-tailed)	.073	.307	.177	.752	.069	.038	.761	.503	.001		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.699**	.403*	.747**	.455*	.829**	.822**	.522**	.611**	.504**	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.000	.012	.000	.000	.003	.000	.005	.007	
	N	30	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).												

Correlations

		X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	Total
X2.11	Pearson Correlation	1	.663**	.298	-.049	.239	.384*	.453*	.063	.114	.314	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.109	.798	.203	.036	.012	.743	.550	.091	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.12	Pearson Correlation	.663**	1	.415*	-.230	.043	.338	.323	-.017	.124	.256	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.222	.820	.068	.081	.929	.515	.171	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.13	Pearson Correlation	.298	.415*	1	.184	.226	.227	.630**	.298	.270	.639**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.109	.023		.331	.231	.227	.000	.109	.149	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14	Pearson Correlation	-.049	-.230	.184	1	.607**	.276	.195	.519**	.494**	.517**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.798	.222	.331		.000	.139	.302	.003	.005	.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.15	Pearson Correlation	.239	.043	.226	.607**	1	.434*	.239	.339	.504**	.434*	.634**
	Sig. (2-tailed)	.203	.820	.231	.000		.017	.203	.067	.005	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.16	Pearson Correlation	.384*	.338	.227	.276	.434*	1	.163	.237	.430*	.372*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.036	.068	.227	.139	.017		.391	.208	.018	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.17	Pearson Correlation	.453*	.323	.630**	.195	.239	.163	1	.531**	.276	.550**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.012	.081	.000	.302	.203	.391		.003	.140	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.18	Pearson Correlation	.063	-.017	.298	.519**	.339	.237	.531**	1	.276	.471**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.743	.929	.109	.003	.067	.208	.003		.140	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.19	Pearson Correlation	.114	.124	.270	.494**	.504**	.430*	.276	.276	1	.435*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.550	.515	.149	.005	.005	.018	.140	.140		.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.20	Pearson Correlation	.314	.256	.639**	.517**	.434*	.372*	.550**	.471**	.435*	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.091	.171	.000	.003	.017	.043	.002	.009	.016		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.561**	.469**	.671**	.556**	.634**	.624**	.704**	.600**	.624**	.800**	1

	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	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).												

Correlations																						
		Z.21	Z.22	Z.23	Z.24	Z.25	Z.26	Z.27	Z.28	Z.29	Z.30	Z.31	Z.32	Z.33	Z.34	Z.35	Z.36	Z.37	Z.38	Z.39	Z.40	Total
Z.21	Pearson Correlation	1	.084	.097	.427*	.596*	.144	.315	.133	.044	.273	.388*	-.053	.022	.330	.071	.304	.233	.327	.233	.469*	.414*
	Sig. (2-tailed)		.659	.610	.019	.001	.447	.090	.484	.818	.144	.034	.781	.908	.075	.710	.102	.215	.077	.215	.009	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.22	Pearson Correlation	.084	1	.365*	.487*	.368*	.707*	.371*	.338	.343	.061	.456*	.277	.242	.578*	-.028	.636*	.396*	.308	.304	.153	.570*
	Sig. (2-tailed)	.659		.048	.006	.046	.000	.044	.068	.064	.748	.011	.139	.198	.001	.884	.000	.030	.098	.102	.420	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.23	Pearson Correlation	.097	.365*	1	.527*	.441*	.343	.321	.405*	.237	.265	.579*	.383*	.179	.527*	.144	.331	.527*	.415*	.422*	.371*	.598*
	Sig. (2-tailed)	.610	.048		.003	.015	.064	.084	.026	.206	.157	.001	.037	.343	.003	.447	.074	.003	.023	.020	.044	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.24	Pearson Correlation	.427*	.487**	.527*	1	.772*	.379*	.686*	.530*	.531*	.418*	.844*	.333	.487*	.683*	.283	.699*	.789*	.712*	.577*	.524*	.880*
	Sig. (2-tailed)	.019	.006	.003		.000	.039	.000	.003	.003	.022	.000	.072	.006	.000	.130	.000	.000	.000	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.25	Pearson Correlation	.596*	.368*	.441*	.772*	1	.453*	.757*	.333	.538*	.220	.735*	.256	.308	.674*	.200	.547*	.674*	.717*	.478*	.615*	.805*
	Sig. (2-tailed)	.001	.046	.015	.000		.012	.000	.072	.002	.242	.000	.173	.098	.000	.289	.002	.000	.000	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Z.26	Pearson Correlation	.144	.707**	.343	.379*	.453*	1	.458*	.165	.317	.122	.441*	.434*	-.026	.478*	.290	.547*	.379*	.276	.379*	.319	.585*
	Sig. (2-tailed)	.447	.000	.064	.039	.012		.011	.384	.088	.522	.015	.017	.892	.008	.121	.002	.039	.140	.039	.086	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.27	Pearson Correlation	.315	.371*	.321	.686*	.757*	.458*	1	.330	.772*	.086	.749*	.136	.389*	.579*	.274	.672*	.686*	.722*	.364*	.409*	.753*
	Sig. (2-tailed)	.090	.044	.084	.000	.000	.011		.075	.000	.651	.000	.473	.034	.001	.143	.000	.000	.000	.048	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.28	Pearson Correlation	.133	.338	.405*	.530*	.333	.165	.330	1	.291	.021	.496*	.235	.283	.439*	.184	.409*	.530*	.355	.349	.203	.538*
	Sig. (2-tailed)	.484	.068	.026	.003	.072	.384	.075		.118	.912	.005	.211	.130	.015	.330	.025	.003	.054	.059	.283	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.29	Pearson Correlation	.044	.343	.237	.531*	.538*	.317	.772*	.291	1	-.128	.594*	.159	.548*	.412*	.101	.414*	.531*	.668*	.293	.231	.583*
	Sig. (2-tailed)	.818	.064	.206	.003	.002	.088	.000	.118		.502	.001	.403	.002	.024	.594	.023	.003	.000	.116	.219	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.30	Pearson Correlation	.273	.061	.265	.418*	.220	.122	.086	.021	-.128	1	.371*	.187	.076	.312	.423*	.407*	.418*	.179	.524*	.466*	.431*
	Sig. (2-tailed)	.144	.748	.157	.022	.242	.522	.651	.912	.502		.044	.324	.689	.094	.020	.026	.022	.344	.003	.009	.017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.31	Pearson Correlation	.388*	.456*	.579*	.844*	.735*	.441*	.749*	.496*	.594*	.371*	1	.383*	.418*	.844*	.337	.661*	.844*	.770*	.738*	.689*	.928*
	Sig. (2-tailed)	.034	.011	.001	.000	.000	.015	.000	.005	.001	.044		.037	.021	.000	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Z.32	Pearson Correlation	-.053	.277	.383*	.333	.256	.434*	.136	.235	.159	.187	.383*	1	.225	.333	.345	.234	.429*	.323	.525*	.476*	.506*
	Sig. (2-tailed)	.781	.139	.037	.072	.173	.017	.473	.211	.403	.324	.037		.232	.072	.062	.213	.018	.081	.003	.008	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.33	Pearson Correlation	.022	.242	.179	.487*	.308	-.026	.389*	.283	.548*	.076	.418*	.225	1	.247	-.040	.417*	.487*	.605*	.487*	.317	.487*
	Sig. (2-tailed)	.908	.198	.343	.006	.098	.892	.034	.130	.002	.689	.021	.232		.187	.833	.022	.006	.000	.006	.088	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.34	Pearson Correlation	.330	.578**	.527*	.683*	.674*	.478*	.579*	.439*	.412*	.312	.844*	.333	.247	1	.283	.589*	.683*	.593*	.577*	.630*	.817*
	Sig. (2-tailed)	.075	.001	.003	.000	.000	.008	.001	.015	.024	.094	.000	.072	.187		.130	.001	.000	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.35	Pearson Correlation	.071	-.028	.144	.283	.200	.290	.274	.184	.101	.423*	.337	.345	-.040	.283	1	.269	.283	.162	.379*	.423*	.413*
	Sig. (2-tailed)	.710	.884	.447	.130	.289	.121	.143	.330	.594	.020	.069	.062	.833	.130		.151	.130	.391	.039	.020	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.36	Pearson Correlation	.304	.636**	.331	.699*	.547*	.547*	.672*	.409*	.414*	.407*	.661*	.234	.417*	.589*	.269	1	.699*	.496*	.589*	.518*	.788*
	Sig. (2-tailed)	.102	.000	.074	.000	.002	.002	.000	.025	.023	.026	.000	.213	.022	.001	.151		.000	.005	.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.37	Pearson Correlation	.233	.396*	.527*	.789*	.674*	.379*	.686*	.530*	.531*	.418*	.844*	.429*	.487*	.683*	.283	.699*	1	.712*	.683*	.630*	.872*
	Sig. (2-tailed)	.215	.030	.003	.000	.000	.039	.000	.003	.003	.022	.000	.018	.006	.000	.130	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Z.38	Pearson Correlation	.327	.308	.415*	.712*	.717*	.276	.722*	.355	.668*	.179	.770*	.323	.605*	.593*	.162	.496*	.712*	1	.593*	.537*	.779*
	Sig. (2-tailed)	.077	.098	.023	.000	.000	.140	.000	.054	.000	.344	.000	.081	.000	.001	.391	.005	.000		.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.39	Pearson Correlation	.233	.304	.422*	.577*	.478*	.379*	.364*	.349	.293	.524*	.738*	.525*	.487*	.577*	.379*	.589*	.683*	.593*	1	.736*	.770*
	Sig. (2-tailed)	.215	.102	.020	.001	.008	.039	.048	.059	.116	.003	.000	.003	.006	.001	.039	.001	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.40	Pearson Correlation	.469*	.153	.371*	.524*	.615*	.319	.409*	.203	.231	.466*	.689*	.476*	.317	.630*	.423*	.518*	.630*	.537*	.736*	1	.732*
	Sig. (2-tailed)	.009	.420	.044	.003	.000	.086	.025	.283	.219	.009	.000	.008	.088	.000	.020	.003	.000	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.414*	.570**	.598*	.880*	.805*	.585*	.753*	.538*	.583*	.431*	.928*	.506*	.487*	.817*	.413*	.788*	.872*	.779*	.770*	.732*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.001	.017	.000	.004	.006	.000	.023	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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).																						

Universitas Esa Unggul

Correlations								
		Y.41	Y.42	Y.43	Y.44	Y.45	Y.46	Total
Y.41	Pearson Correlation	1	.598**	.231	.228	.191	.117	.639**
	Sig. (2-tailed)		.000	.219	.225	.312	.539	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.42	Pearson Correlation	.598**	1	.470**	.106	.327	.408*	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.577	.077	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.43	Pearson Correlation	.231	.470**	1	.244	.097	.143	.616**
	Sig. (2-tailed)	.219	.009		.194	.609	.450	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.44	Pearson Correlation	.228	.106	.244	1	.075	.093	.496**
	Sig. (2-tailed)	.225	.577	.194		.695	.624	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.45	Pearson Correlation	.191	.327	.097	.075	1	.505**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.312	.077	.609	.695		.004	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.46	Pearson Correlation	.117	.408*	.143	.093	.505**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.539	.025	.450	.624	.004		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.639**	.782**	.616**	.496**	.574**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.001	.001	
	N	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).								

Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	46

LAMPIRAN 7

Data Tabulasi Karakteristik 230 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki		230
	Perempuan		
Usia	17-19 Tahun		230
	20-25 Tahun		
	26-30 Tahun		
	>30 Tahun		
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa/i		230
	Pegawai Swasta		
	PNS		
	Lain-lain		
Pengeluaran Pebulan	Rp. <500.000		230
	Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000		
	Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000		
	Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000		
	Rp. > 3.000.001		
Lama Pemakaian	>3 Bulan		230
	>6 Bulan		
	>1 Tahun		

Lampiran 8
Data Tabulasi 230 Responden

Butir Pernyataan											
<i>Customer Experience</i>											
no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	30
2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	36
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
5	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	31
6	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	34
7	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
8	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	34
9	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
10	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
11	1	2	3	3	4	3	4	3	3	3	29
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
13	3	1	3	2	4	3	3	4	3	3	29
14	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	35
15	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	26
16	3	4	3	4	3	2	3	2	4	1	29
17	1	3	4	3	3	4	1	4	4	3	30
18	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	34
19	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	30
20	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	36
21	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
22	4	3	4	4	3	4	3	1	3	3	32
23	3	4	4	2	4	1	3	4	4	3	32
24	1	4	3	2	3	4	3	3	3	3	29
25	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	31
26	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
27	2	1	3	3	4	3	2	4	3	3	28
28	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
29	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	35
30	3	4	4	2	3	1	3	3	3	3	29
31	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37

no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
35	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	34
36	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36
37	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
38	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35
39	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
41	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
43	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	34
44	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
45	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	32
46	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
48	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
49	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
50	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
51	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
52	3	1	1	3	3	3	3	4	4	3	29
53	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
55	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35
56	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
57	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
58	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
59	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
60	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
61	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
62	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
63	4	4	4	3	4	4	1	4	3	3	34
64	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
65	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
66	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	29
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
68	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
69	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	34
70	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
71	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
72	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35

no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
73	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
74	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	35
75	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
77	3	4	3	3	1	1	4	4	3	3	29
78	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
79	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
80	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	36
81	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
82	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
83	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
84	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
85	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
86	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	29
87	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
88	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35
89	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	34
90	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	25
91	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
92	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	35
93	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	29
94	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
95	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
96	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
97	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
98	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	34
99	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
100	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
101	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
102	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	34
103	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
105	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
106	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
107	3	3	3	2	1	2	4	1	3	3	25
108	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
109	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
110	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	35
111	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35

no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
112	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
113	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	35
114	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
115	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
116	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	34
117	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
118	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
119	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
120	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	33
121	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	34
122	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	34
123	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	31
124	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
125	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
126	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	30
127	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35
128	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32
129	4	3	4	3	4	3	3	1	4	4	33
130	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	32
131	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
132	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
133	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
134	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	33
135	3	2	4	4	1	3	4	4	3	1	29
136	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
137	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	34
138	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
139	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
140	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	29
141	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
142	4	4	3	4	3	1	4	4	4	3	34
143	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
144	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
145	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
146	4	3	4	3	1	3	4	4	3	4	33
147	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	34
148	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	34
149	4	3	4	4	1	3	4	1	4	3	31
150	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
152	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
153	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
154	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35
155	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	34
156	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	25
157	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
158	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
159	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	29
160	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
161	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
162	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
163	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	34
164	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	34
165	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
166	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
167	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
168	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	34
169	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	34
170	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
171	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	36
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
173	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
174	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	35
175	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
176	4	4	3	4	4	1	4	4	3	3	34
177	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
178	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
179	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
180	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
181	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	25
182	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
183	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
184	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
185	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
186	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
187	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35
188	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
189	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
190	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
191	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
192	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	34
193	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
194	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	32
195	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
197	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
198	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
199	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
200	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	35
201	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
202	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	37
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
204	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	34
205	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
206	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	32
207	4	3	4	3	1	4	4	3	4	3	33
208	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	34
209	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	30
210	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30
211	3	4	3	2	3	1	3	4	3	4	30
212	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	34
213	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	27
214	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	30
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
216	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	33
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
218	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	36
219	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36
220	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1	32
221	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	33
222	3	4	3	2	4	3	3	4	3	1	30
223	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	32
224	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
225	2	2	3	4	3	3	4	4	3	1	29
226	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36
227	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	35
228	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	30

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
229	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36
230	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	30

Butir Pernyataan											
Kualitas Pelayanan											
No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
5	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	34
6	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	35
7	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	28
8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34
9	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	30
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
11	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	36
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37
13	4	3	1	4	4	1	3	3	4	4	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37
15	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35
16	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	35
17	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	34
18	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
19	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	31
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
21	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	34
22	3	1	3	4	4	4	1	4	4	3	31
23	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	33
24	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	32
25	3	1	3	4	3	1	4	4	4	4	31
26	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33
27	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	32
28	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	35
29	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35
30	3	2	1	4	3	4	3	3	1	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
32	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	35
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
35	3	1	3	4	3	3	4	4	4	1	30
36	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	34

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
38	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	34
39	2	3	1	3	4	3	4	4	1	4	29
40	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
41	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	36
42	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35
43	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
44	3	1	4	3	3	3	1	2	4	4	28
45	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	28
46	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	33
47	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
48	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	35
49	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35
50	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	36
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
52	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	32
53	4	/4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
54	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
55	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	35
56	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	29
57	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	32
58	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
59	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	36
60	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
63	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	34
64	4	3	4	3	4	4	1	4	4	3	34
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
66	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	30
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
69	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	27
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
71	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35
72	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	34
73	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
74	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	32
75	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	35

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
76	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
77	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	34
78	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	32
79	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
80	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
81	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	35
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
84	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	35
86	3	1	2	3	3	1	3	4	4	4	31
87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
88	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	36
89	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34
90	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
91	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	33
92	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
93	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33
94	4	3	4	3	4	3	3	4	1	2	31
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
97	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	35
98	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
99	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
100	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
101	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
102	4	3	3	4	1	3	4	4	4	3	33
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
106	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
107	3	2	3	3	1	4	3	4	4	3	30
108	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
109	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
110	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	30
111	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34
112	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
113	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	36

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
116	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35
117	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
118	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33
119	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	35
120	3	4	1	4	3	4	3	4	4	4	34
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
122	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	33
123	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
124	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	34
125	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	33
126	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35
127	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
128	3	4	3	4	3	4	1	4	3	3	32
129	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	35
130	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37
131	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	35
132	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	34
133	3	4	3	4	4	3	3	3	1	4	32
134	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	34
135	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	33
136	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	32
137	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	34
138	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
139	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
140	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
141	4	4	3	4	3	4	1	4	3	4	34
142	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	33
143	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	35
144	4	4	1	3	4	1	3	3	4	3	30
145	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	33
146	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	33
147	3	1	2	4	3	4	3	4	1	3	28
148	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	33
149	3	3	4	3	4	4	1	4	3	4	33
150	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	34
151	3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	32
152	3	4	4	4	3	2	1	4	4	3	32
153	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	36

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
154	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	33
155	3	1	4	3	4	4	4	4	3	1	31
156	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	33
157	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
158	3	1	2	3	4	4	3	3	3	4	30
159	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
160	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
161	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	29
162	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
163	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
164	4	4	2	1	3	4	1	2	4	1	26
165	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	31
166	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	30
167	4	1	3	4	3	4	3	4	4	3	33
168	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	34
169	3	3	2	3	3	2	3	4	4	1	28
170	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
171	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	32
172	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
173	3	1	3	4	3	3	4	4	4	3	32
174	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	30
175	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	34
176	4	1	3	4	4	3	3	4	3	1	30
177	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28
178	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	34
179	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	33
180	4	3	4	2	1	3	2	4	4	3	30
181	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	32
182	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
183	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	35
184	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	34
185	3	4	4	1	3	4	4	3	3	4	33
186	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	36
187	4	4	3	4	4	3	3	2	1	3	31
188	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	33
189	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34
190	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	34
191	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
192	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38

No.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
193	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	29
194	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	31
195	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	29
196	4	4	4	1	3	4	2	4	4	3	33
197	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	35
198	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	31
199	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	34
200	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36
201	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	33
202	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	30
203	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	32
204	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	35
205	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	36
206	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35
207	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	31
208	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	35
209	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
210	4	4	3	3	1	3	4	2	4	1	32
211	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	35
212	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	33
213	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	34
214	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36
215	4	4	3	4	3	2	3	4	4	1	32
216	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	33
217	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	33
218	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
219	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	26
220	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3	31
221	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	30
222	4	3	4	4	1	4	4	3	3	3	33
223	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	34
224	4	3	2	4	3	3	3	2	1	3	28
225	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37
226	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	32
227	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	32
228	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	32
229	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	30
230	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	34

Butir Pernyataan																					
Kepuasan Pelanggan																					
No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	70
2	4	3	4	1	3	2	3	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	66
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	72
4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	68
5	4	1	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	63
6	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	1	4	3	4	64
7	3	3	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	67
8	3	1	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	4	61
9	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	71
10	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	72
11	4	3	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	4	66
12	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	68
13	4	1	3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	68
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	69
15	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	67
16	4	2	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	3	63
17	4	1	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	64
18	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4	4	2	3	3	4	65
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	4	1	4	70
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	77
21	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	70
22	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	70
23	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	1	4	4	3	67
24	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	3	71
25	4	3	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	62
26	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	2	4	2	3	3	4	66
27	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	1	3	4	4	3	3	4	2	4	1	63
28	4	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	65
29	3	4	4	3	3	2	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	63
30	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4	1	2	61
31	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	71
32	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	73
33	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	70
34	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	68
35	3	3	1	4	3	4	3	1	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	63
36	4	3	1	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	66

No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
37	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	2	4	3	4	4	66
38	4	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	67
39	4	3	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	60
40	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	74
41	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	72
42	4	1	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	65
43	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	62
44	4	4	3	4	1	3	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	61
45	3	3	2	4	3	1	3	4	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	1	3	59
46	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	66
47	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	66
48	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	72
49	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	65
50	4	3	4	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	61
51	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	74
52	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	3	2	1	4	4	4	68
53	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	73
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79
55	3	4	4	1	3	4	1	3	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	65
56	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	70
57	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	71
58	4	4	1	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	66
59	4	4	4	1	3	2	4	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	67
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	76
61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	74
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	73
63	4	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	69
64	3	4	4	1	3	2	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	65
65	4	3	1	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	62
66	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	2	3	4	4	3	68
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	77
68	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	72
69	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4	3	4	64
70	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	71
71	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	73
72	4	3	1	4	3	4	1	3	1	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	59
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	71
74	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	72
75	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	4	68

No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
76	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	1	4	3	1	4	4	3	2	3	4	61
77	3	4	4	1	3	4	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	1	2	4	4	61
78	2	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	66
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	77
80	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	69
81	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	74
82	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	70
83	4	4	3	1	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	65
84	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	69
85	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	74
86	2	3	2	4	3	4	1	3	4	4	1	3	3	4	3	1	3	2	4	4	58
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	76
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	76
89	4	3	2	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	58
90	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	2	4	4	69
91	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	69
92	3	1	3	4	4	1	4	3	4	4	4	3	1	3	4	3	2	4	4	3	62
93	4	1	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	67
94	4	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	64
95	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	65
96	4	3	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	65
97	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	63
98	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	1	3	4	2	4	3	4	3	4	65
99	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	73
100	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	68
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	1	73
102	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	72
103	3	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	71
104	4	4	4	1	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	66
105	4	3	4	1	3	4	3	4	3	1	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	63
106	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	71
107	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	2	4	4	72
108	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	68
109	4	1	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	68
110	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	69
111	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	69
112	4	1	2	4	4	4	3	1	4	3	4	4	1	4	1	4	2	4	1	4	60
113	3	4	4	4	4	4	/4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	71
114	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	74

No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
115	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	72
116	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	63
117	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	67
118	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	4	4	3	65
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	74
120	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	67
121	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	75
122	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	67
123	4	2	3	1	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67
124	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	70
125	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	72
126	4	1	2	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	60
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	2	4	4	72
128	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	72
129	4	3	2	1	3	3	4	3	1	3	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	60
130	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	72
131	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	70
132	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	1	4	63
133	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	69
134	4	4	2	1	4	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	66
135	4	3	2	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	64
136	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	2	3	1	4	63
137	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	2	3	3	4	63
138	4	4	3	1	4	3	4	1	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	66
139	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	74
140	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	69
141	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	72
142	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	76
143	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	67
144	4	2	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	2	1	63
145	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	1	4	71
146	3	3	2	1	3	3	2	4	3	3	1	3	4	3	3	2	3	3	4	3	56
147	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	71
148	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	73
149	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	66
150	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	62
151	4	4	2	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	64
152	3	1	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	67
153	3	3	2	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	63

No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
154	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	70
155	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	75
156	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	74
157	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	66
158	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	64
159	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	76
160	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	74
161	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	68
162	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	66
163	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	76
164	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	76
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	75
166	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	70
167	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	57
168	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	64
169	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	71
170	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	60
171	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61
172	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	65
173	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	70
174	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	73
175	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	71
176	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	66
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
178	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	63
179	1	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	2	4	4	3	64
180	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	62
181	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	67
182	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	72
183	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	70
184	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	76
185	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	63
186	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	68
187	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	67
188	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61
189	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	64
190	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	64
191	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	67
192	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	73

No.	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
193	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	71
194	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	63
195	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	62
196	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	63
197	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	65
198	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	69
199	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	58
200	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	74
201	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	70
202	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62
203	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60
205	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	61
206	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	64
207	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	63
208	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	71
209	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	65
210	4	3	4	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	2	1	3	2	55
211	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	73
212	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	73
213	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	72
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
215	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	64
216	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	70
217	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	72
218	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	66
219	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	65
220	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	71
221	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	73
222	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	68
223	4	3	4	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	2	1	3	3	56
224	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	73
225	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	72
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
227	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	65
228	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	69
229	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	72
230	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	69

Butir Pernyataan							
Loyalitas Pelanggan							
NO.	41	42	43	44	45	46	Total
1	3	4	3	4	4	4	22
2	4	4	3	3	4	4	22
3	3	3	3	3	4	4	20
4	4	4	4	4	4	3	23
5	3	4	3	4	4	4	22
6	4	3	3	3	3	3	19
7	4	3	4	3	4	4	22
8	3	4	3	4	4	4	22
9	3	3	3	3	4	4	20
10	3	3	3	3	4	4	20
11	1	3	4	3	4	3	18
12	3	4	4	3	4	4	22
13	4	4	3	3	4	4	22
14	4	2	2	3	3	3	17
15	3	4	3	4	4	4	22
16	3	4	3	4	4	4	22
17	1	3	4	4	3	3	18
18	4	3	3	3	3	3	19
19	3	2	3	3	3	3	17
20	4	4	4	4	3	3	22
21	4	4	3	3	4	4	22
22	3	3	3	4	3	3	19
23	3	4	3	3	3	3	19
24	1	3	4	3	4	3	18
25	3	3	2	4	4	3	17
26	4	3	1	3	4	4	19
27	3	4	3	4	4	4	22
28	4	4	3	3	4	4	22
29	4	1	3	4	4	3	19
30	1	2	4	3	4	3	17
31	4	3	3	4	3	4	21
32	4	4	3	3	4	4	22
33	4	4	3	3	4	3	21
34	4	4	3	4	4	4	23
35	3	3	3	3	4	4	20
36	3	3	3	3	4	4	20

NO.	41	42	43	44	45	46	Total
37	3	3	3	3	4	4	20
38	4	3	3	3	3	3	19
39	3	3	3	3	4	4	20
40	4	4	3	3	4	4	22
41	4	3	4	3	4	4	22
42	3	4	4	3	4	4	22
43	3	3	3	3	4	4	20
44	3	3	3	3	4	4	20
45	1	4	4	3	3	3	18
46	4	4	3	3	4	3	21
47	4	4	3	3	4	4	22
48	3	3	3	3	4	4	20
49	4	4	3	1	4	3	19
50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	3	3	4	3	21
52	4	2	2	3	3	3	17
53	4	1	3	3	2	3	16
54	4	4	3	3	4	4	22
55	4	4	3	3	4	3	21
56	3	3	3	3	4	4	20
57	3	3	3	3	4	4	20
58	4	3	3	3	3	3	19
59	4	4	3	4	4	4	23
60	4	4	3	3	4	3	21
61	4	4	4	4	3	3	22
62	3	3	3	3	4	3	19
63	4	3	1	4	4	3	19
64	4	4	3	3	4	3	21
65	4	4	3	3	4	3	21
66	4	3	3	1	4	3	18
67	4	3	3	4	4	4	22
68	4	4	3	3	3	4	21
69	3	4	3	4	4	4	22
70	3	3	3	3	4	3	19
71	4	4	4	4	3	3	22
72	3	1	3	4	4	3	18
73	3	3	3	3	4	3	19
74	3	4	3	3	3	3	19
75	3	4	3	4	4	4	22

NO.	41	42	43	44	45	46	Total
76	3	4	3	4	4	4	22
77	3	4	3	4	4	4	22
78	4	3	3	3	3	3	19
79	4	1	3	3	4	4	19
80	4	3	3	1	4	4	19
81	3	4	4	4	4	3	22
82	3	4	4	4	3	4	22
83	4	3	3	3	3	3	19
84	3	1	3	4	4	3	18
85	3	3	3	3	4	3	19
86	3	4	3	4	4	4	22
87	4	4	4	4	3	3	22
88	4	3	3	4	4	4	22
89	4	3	3	3	3	3	19
90	3	4	3	4	4	4	22
91	4	4	3	1	3	3	18
92	4	3	3	3	3	3	19
93	4	1	2	3	4	3	17
94	3	3	3	3	4	3	19
95	3	4	4	4	3	4	22
96	3	4	4	4	3	4	22
97	4	3	3	3	3	3	19
98	4	3	3	3	3	3	19
99	4	4	4	4	3	3	22
100	4	3	3	4	4	4	22
101	3	3	4	3	4	3	20
102	4	3	3	3	3	3	19
103	4	3	3	4	4	4	22
104	4	3	4	4	4	4	23
105	4	4	4	4	4	4	24
106	3	3	4	3	4	3	20
107	3	4	3	4	4	4	22
108	3	3	1	4	4	3	18
109	4	3	3	4	4	4	22
110	3	3	4	1	4	3	18
111	3	4	3	4	4	4	22
112	4	3	3	3	3	3	19
113	3	3	4	3	4	3	20
114	4	3	3	4	4	4	22

NO.	41	42	43	44	45	46	Total
115	4	3	3	4	4	4	22
116	4	3	3	3	3	3	19
117	4	3	4	4	4	4	23
118	4	3	4	4	4	4	23
119	4	2	4	1	3	3	17
120	3	4	3	4	4	4	22
121	3	4	3	3	4	4	21
122	4	4	4	4	4	4	24
123	3	3	4	4	3	3	20
124	4	4	3	1	4	3	19
125	2	3	1	1	4	2	13
126	3	4	3	3	4	4	21
127	3	4	3	4	4	4	22
128	3	4	3	4	4	4	22
129	3	3	3	1	4	4	18
130	4	4	4	4	4	4	24
131	3	4	3	4	4	4	22
132	4	4	4	1	3	3	19
133	4	3	3	3	3	3	19
134	4	2	3	3	3	2	17
135	4	3	1	3	4	2	17
136	4	3	3	3	3	3	19
137	4	4	3	1	4	3	19
138	3	3	4	4	3	3	20
139	3	4	3	4	3	4	21
140	4	4	1	3	4	3	19
141	4	4	4	4	4	3	23
142	4	3	4	3	3	4	21
143	3	3	3	4	2	4	19
144	2	3	3	4	3	3	18
145	4	4	3	1	2	3	17
146	3	3	1	3	4	3	17
147	4	3	3	3	3	4	20
148	3	4	3	4	3	4	21
149	3	3	4	3	4	4	21
150	3	4	3	3	4	4	21
151	4	2	1	3	3	4	17
152	4	4	4	4	4	4	24
153	4	4	4	3	3	4	22

NO.	41	42	43	44	45	46	Total
154	4	4	4	3	4	3	22
155	4	4	4	4	4	4	24
156	3	4	3	1	3	3	17
157	4	3	4	4	4	3	22
158	4	3	4	4	4	4	23
159	3	4	3	4	4	3	21
160	3	3	1	3	4	3	17
161	4	4	4	4	4	4	24
162	4	4	4	3	3	4	22
163	4	4	4	3	4	3	22
164	3	3	4	4	4	4	22
165	2	4	3	1	4	3	17
166	2	3	2	3	3	3	16
167	4	4	3	4	3	3	21
168	4	4	4	4	4	4	24
169	3	3	4	3	4	4	21
170	3	3	4	3	4	3	20
171	4	3	4	3	4	3	21
172	3	4	3	4	4	4	22
173	4	3	3	1	4	4	19
174	4	/4	4	4	4	4	20
175	4	4	4	3	3	4	22
176	4	4	4	3	4	3	22
177	3	4	3	1	3	3	17
178	4	3	3	1	3	3	17
179	4	4	3	4	3	3	21
180	4	4	4	4	4	4	24
181	3	3	3	3	4	4	20
182	4	4	4	4	4	4	24
183	3	3	3	4	4	4	21
184	3	4	3	4	4	3	21
185	4	3	4	3	4	4	22
186	3	4	4	4	4	4	23
187	4	3	3	3	3	3	19
188	4	4	4	4	4	4	24
189	4	4	4	4	4	4	24
190	3	3	3	1	4	2	16
191	4	4	4	4	3	4	23
192	3	4	3	3	4	4	21

NO.	41	42	43	44	45	46	Total
193	3	4	3	4	3	4	21
194	4	3	4	4	4	3	22
195	4	3	3	1	3	3	17
196	3	4	3	4	3	4	21
197	3	4	3	4	3	4	21
198	3	4	3	4	3	4	21
199	3	4	3	4	4	3	21
200	4	4	4	3	4	4	23
201	3	3	4	4	3	4	21
202	4	4	3	4	3	3	21
203	4	4	4	4	4	4	24
204	3	3	3	4	4	4	21
205	3	3	4	3	3	4	20
206	4	3	4	4	4	4	23
207	3	2	2	3	3	3	16
208	3	4	4	4	4	3	22
209	3	4	4	2	4	4	21
210	4	4	3	3	4	3	21
211	3	4	3	4	3	4	21
212	3	3	3	4	3	3	19
213	3	3	4	3	4	4	21
214	3	3	4	3	3	4	20
215	4	3	4	3	4	3	21
216	4	4	4	4	4	4	24
217	4	4	3	4	4	4	23
218	3	4	3	4	4	3	21
219	3	4	3	4	4	3	21
220	3	4	4	4	4	3	22
221	3	4	4	2	4	4	21
222	4	4	3	3	4	3	21
223	3	4	3	4	3	4	21
224	3	3	3	4	3	3	19
225	3	3	4	3	4	4	21
226	3	3	4	3	4	3	20
227	4	3	4	3	4	3	21
228	3	4	3	4	4	4	22
229	4	3	3	3	3	3	19
230	4	4	4	4	4	4	20

Lampiran 9
Hasil Analisis Jalur

Sub Struktur 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.360 ^a	.130	.122	4.446

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Experience

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.554	2	334.777	16.935	.000 ^b
	Residual	4487.406	227	19.768		
	Total	5156.961	229			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Customer Experience

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.792	5.168		7.313	.000
	Customer Experience	.456	.110	.256	4.135	.000
	Kualitas Pelayanan	.430	.110	.242	3.910	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sub Struktur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465 ^a	.217	.206	1.552
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Customer Experience				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.385	3	50.128	20.819	.000 ^b
	Residual	544.159	226	2.408		
	Total	694.543	229			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Customer Experience						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.063	1.948		3.112	.002
	Customer Experience	.123	.042	.188	2.896	.004
	Kualitas Pelayanan	.118	.041	.182	2.870	.004
	Kepuasan Pelanggan	.105	.027	.265	3.820	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

