

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan diadakannya penelitian skripsi mengenai “Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepercayaan dan *switching barrier*”. Saya Lismawati, mahasiswi dari Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Esa Unggul mohon kepada saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan memberikan jawaban yang jujur dan sesungguhnya. Data yang diberikan saudara/i akan terjamin kerahasiaannya, jawaban tersebut akan dijadikan bahan penelitian skripsi. Besar harapan saya atas bantuan saudara/ i dapat membantu penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana manajemen. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

No responden :

A. Data responden

Petunjuk : isi data responden sesuai dengan data yang tersedia dengan tanda silang (X)

1. Jenis Kelamin: perempuan / laki-laki (*coret yang tidak perlu)
2. Usia :
3. Pendidikan :
 - a. Mahasiswa jurusan manajemen
 - b. Mahasiswa jurusan akuntansi
4. Pengeluaran dalam sebulan untuk mengisi pulsa handphone ?
 - a. 50.000,00 rupiah - 100.0000,00 rupiah
 - b. >100.000,00 rupiah
5. Berapa kali dalam sebulan untuk mengisi pulsa handphone ?
 - a. 3
 - b. >3

B. Daftar pertanyaan

Petunjuk : isi jawaban pertanyaan anda sesuai dengan data yang tersedia dengan tanda *checklist* (✓)

Dengan keterangan sebagai berikut :

Keterangan	Point
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Variabel Kepuasan Pelanggan		SS	S	TS	STS
1	Saya menggunakan kartu simpati karena saya merasa keputusan yang tepat.				
2	Saya menggunakan kartu simpati karena telah sesuai dengan harapan yang saya inginkan.				
3	Saya menggunakan kartu simpati karena saya merasa puas sebagai kartu seluler saya.				
4	Saya menggunakan kartu simpati karena kartu simpati memberikan banyak promosi.				
5	Saya menggunakan kartu simpati karena apabila pemakaian lebih dari 1 tahun akan mendapatkan bonus.				
6	Saya menggunakan kartu simpati karena harganya terjangkau.				
7	Saya menggunakan kartu simpati karena sinyalnya bagus.				
8	Saya menggunakan kartu simpati karena memiliki pelayanan yang baik untuk pelanggannya.				
Variabel Trust					
9	Saya yakin pada kompetensi telkomsel sebagai penyedia layanan telekomunikasi.				
10	Saya yakin pada kehandalan kartu simpati.				
11	Saya yakin kartu simpati sesuai dengan kepribadian dari dalam diri saya.				
12	Saya berminat untuk mencari informasi mengenai kelebihan/ kekurangan produk kartu simpati operator selular.				
13	Saya menggunakan kartu simpati karena mempunyai reputasi yang baik.				
14	Saya menggunakan kartu simpati karena memiliki informasi yang jelas untuk pelanggannya.				
15	Saya menggunakan kartu simpati karena memenuhi keinginan saya.				
16	Saya menggunakan kartu simpati karena memenuhi kebutuhan saya.				
17	Saya menggunakan kartu simpati karena kartu seluler sebagai <i>provider</i> yang dapat dipercaya.				
Variabel Switching Barrier					
18	Akan sulit bagi saya untuk melengkapi prosedur-prosedur apabila membeli nomor baru.				
19	Akan sulit menyesuaikan diri jika saya beralih dari kartu simpati ke kartu lain.				
20	Saya akan mengeluarkan biaya mahal apabila saya beralih dari kartu simpati ke kartu lain.				
21	Tarif layanan akan lebih mahal apabila saya beralih dari kartu simpati ke kartu lain.				
22	Biaya untuk memperkenalkan nomor baru akan mahal apabila saya beralih dari kartu simpati ke kartu yang lain.				
23	Saya perlu mengganti ponsel apabila saya beralih ke kartu lain.				

Variabel Loyalitas Pelanggan				
24	Saya sering melakukan pengisian ulang untuk produk kartu simpati milik saya.			
25	Saya sering menggunakan layanan dari produk kartu simpati milik saya.			
26	Saya lebih mengutamakan menggunakan kartu simpati sebagai kartu seluler saya.			
27	Saya berminat untuk mereferensikan atau menyarankan ke keluarga, teman, group dll.			
28	Saya menggunakan kartu simpati karena keluarga saya memakai <i>provider</i> tersebut.			
29	Saya menggunakan kartu simpati karena mudah didapatkan apabila ingin mengisi ulang kembali.			
30	Saya menggunakan kartu simpati karena teman-teman saya lebih banyak menggunakan kartu simpati.			

Lampiran 2 Tabulasi Pretest

NO	Kepuasan Pelanggan (X)								Trust (Z1)										Switching Barrier (Z2)								Loyalitas Pelanggan (Y)					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4		
2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	2	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	1		
4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3		
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	
6	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	
7	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	4	1	2	1	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3		
10	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2		
11	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3		
12	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3		
13	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3		
14	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2		
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
16	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3		
17	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4		
18	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4		
19	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3		
20	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4		
21	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4		
22	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	1		
23	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	3		
24	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2		
25	3	3	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	3	1		
26	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3		
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
29	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
30	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3		

Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner

NO.	Kepuasan Pelanggan (X)								Trust (Z1)								Switching Barrier (Z2)						Loyalitas Pelanggan (Y)								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	1	3
4	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	1
6	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	1	2	1	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2
10	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2
11	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
12	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4
13	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
19	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
20	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
21	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
22	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	1	3	3
23	2	2	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2
24	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
25	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	4	3	1	4	4
26	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
27	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4

30	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3
31	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2
32	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
33	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4
34	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4
35	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	2	4	2	3	3	3	3	3
36	3	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
37	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
38	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
40	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
41	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2
42	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	1	4
43	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3
44	4	3	4	1	2	1	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	4	4
47	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3
48	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2
49	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2
50	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
51	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4
52	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
55	4	3	4	1	2	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
56	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4

57	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	4	3	4	4	3	3	4	3
58	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3
60	4	3	4	1	2	1	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	1	3
61	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
62	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	4	3	1	3	3	1
63	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
64	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	1	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2
67	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2
68	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4
70	4	3	4	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
72	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
73	3	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3
74	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3
76	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	1	3
78	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4
79	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	3	3
80	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
82	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2

84	3	3	3	3	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2		
85	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4		
86	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4		
87	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3		
88	3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2		
89	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
90	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3		
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2		
92	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
93	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
94	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4		
95	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
97	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
100	4	3	4	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
101	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
103	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
104	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	1	3	
105	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	3	2	2	3	2	2	
106	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
107	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	1	4	4	
108	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

111	4	3	4	4	1	2	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4
112	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3
113	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	4	4	2	2	3	3	2	
114	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	
115	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
116	4	3	4	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
117	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
119	3	3	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
120	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
122	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1	3	
124	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
125	4	3	4	1	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	
126	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
127	4	4	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
128	3	4	4	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
129	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	
131	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
132	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
134	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
135	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	1	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	
136	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	1	3	4	
137	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	

138	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	
139	3	3	3	3	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4
140	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3
141	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3
142	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2
143	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
144	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	4	3	4	1	2	1	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3
146	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3
147	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
148	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3
149	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
150	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	2

Lampiran 4 Karakteristik Responden

115

NO.	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PENGELUARAN PULSA	FREKUENSI PEMBELIAN PULSA
1	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50,000	>3
2	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50.000-100.000	>3
3	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50.000-100.000	>3
4	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50-100	>3
5	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	>3
6	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
7	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	3
8	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
9	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
10	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
11	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50-100	3
12	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50-100	3
13	PEREMPUAN	23	MANAJEMEN	50-100	3
14	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
15	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
16	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
17	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
18	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
19	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
20	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
21	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
22	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
23	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
24	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
25	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
26	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	3
27	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	2
28	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	3
29	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	2
30	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	2
31	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
32	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
33	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
34	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	2
35	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
36	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
37	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
38	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	2
39	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
40	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3

41	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
42	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
43	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
44	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
45	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
46	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
47	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
48	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
49	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
50	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	3
51	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
52	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
53	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	3
54	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	>100.000	2
55	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	>100.000	3
56	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
57	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
58	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
59	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
60	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
61	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
62	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
63	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
64	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
65	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
66	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
67	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
68	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
69	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
70	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	3
71	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	3
72	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
73	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
74	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
75	PEREMPUAN	20	MANAJEMEN	50-100	>3
76	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
77	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
78	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
79	PEREMPUAN	21	MANAJEMEN	50-100	>3
80	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50-100	>3
81	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50-100	>3
82	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50-100	3
83	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50-100	3
84	LAKI-LAKI	22	MANAJEMEN	50-100	3

85	LAKI-LAKI	22	MANAJEMEN	50-100	2
86	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50-100	3
87	LAKI-LAKI	22	MANAJEMEN	50-100	2
88	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50-100	3
89	LAKI-LAKI	22	MANAJEMEN	50-100	2
90	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
91	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50-100	3
92	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	1
93	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	3
94	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50.000-100.000	3
95	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50.000-100.000	1
96	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50.000-100.000	3
97	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
98	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	>3
99	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	>3
100	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
101	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
102	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50-100	>3
103	LAKI-LAKI	23	AKUNTANSI	50-100	>3
104	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50-100	>3
105	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	>3
106	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
107	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	1
108	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
109	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	1
110	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
111	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
112	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	1
113	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
114	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
115	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	>3
116	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	>3
117	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50-100	>3
118	LAKI-LAKI	23	AKUNTANSI	50-100	>3
119	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	50-100	>3
120	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
121	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	3
122	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50-100	3
123	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	>100.000	3
124	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	>100.000	1
125	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	>100.000	3
126	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	>100.000	3
127	LAKI-LAKI	23	AKUNTANSI	>100.000	1
128	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	>100.000	3

129	LAKI-LAKI	23	AKUNTANSI	>100.000	3
130	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	>100.000	3
131	LAKI-LAKI	22	AKUNTANSI	>100.000	3
132	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50,000	3
133	LAKI-LAKI	20	AKUNTANSI	50.000-100.000	>3
134	LAKI-LAKI	21	AKUNTANSI	50-100	>3
135	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50,000	>3
136	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50,000	>3
137	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	50-100	>3
138	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	50-100	>3
139	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50-100	>3
140	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50,000	>3
141	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50,000	3
142	LAKI-LAKI	20	MANAJEMEN	50.000-100.000	3
143	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50,000	1
144	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	>100.000	3
145	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	50.000-100.000	2
146	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	50,000	>3
147	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
148	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	>100.000	>3
149	LAKI-LAKI	21	MANAJEMEN	50,000	>3
150	LAKI-LAKI	23	MANAJEMEN	>100.000	>3

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Kepuasan Pelanggan
(X)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	p8	skor_total
P1	Pearson Correlation	1	,407*	,551**	-,178	,342	,185	,105	,379*	,568**
	Sig. (2-tailed)		,026	,002	,347	,064	,329	,579	,039	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,407*	1	,545**	,174	,600**	,172	,103	,141	,657**
	Sig. (2-tailed)	,026		,002	,357	,000	,362	,587	,459	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,551**	,545**	1	,122	,495**	,441*	,039	,291	,767**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002		,521	,005	,015	,838	,118	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	-,178	,174	,122	1	,412*	,496**	,038	-,093	,489**
	Sig. (2-tailed)	,347	,357	,521		,024	,005	,842	,627	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,342	,600**	,495**	,412*	1	,574**	-,213	,135	,778**
	Sig. (2-tailed)	,064	,000	,005	,024		,001	,257	,477	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,185	,172	,441*	,496**	,574**	1	,386*	,034	,643**
	Sig. (2-tailed)	,329	,362	,015	,005	,001		,035	,857	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,105	,103	,039	,038	-,213	,386*	1	,230	,471
	Sig. (2-tailed)	,579	,587	,838	,842	,257	,035		,221	,541
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	,379*	,141	,291	-,093	,135	,034	,230	1	,449*
	Sig. (2-tailed)	,039	,459	,118	,627	,477	,857	,221		,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	,568**	,657**	,767**	,489**	,778**	,643**	,116	,449*	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,006	,000	,000	,541	,013	
	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).

Validitas Trust

Trust
(Z1)[illegible]

Validitas *Switching Barrier* (Z2)

Switching Barrier (Z2)

		Correlations						
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	skor_total
p1	Pearson Correlation	1	,477**	,481**	,478**	,368*	,471**	,693**
	Sig. (2-tailed)		,008	,007	,008	,045	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,477**	1	,568**	,417*	,461*	,494**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,008		,001	,022	,010	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,481**	,568**	1	,748**	,518**	,578**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,007	,001		,000	,003	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,478**	,417*	,748**	1	,658**	,642**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,008	,022	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,368*	,461*	,518**	,658**	1	,482**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,045	,010	,003	,000		,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,471**	,494**	,578**	,642**	,482**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,009	,006	,001	,000	,007		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	,693**	,719**	,841**	,855**	,740**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	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).

Validitas Loyalitas
Pelanggan (Y)

Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	skor_total
P1	Pearson Correlation	1	,161	,335	,309	,253	,323	,397*	,636**
	Sig. (2-tailed)		,394	,070	,097	,178	,082	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,161	1	,308	0,000	,219	,550**	,374*	,574**
	Sig. (2-tailed)	,394		,097	1,000	,245	,002	,042	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,335	,308	1	,217	-,008	,526**	,391*	,628**
	Sig. (2-tailed)	,070	,097		,248	,967	,003	,033	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,309	0,000	,217	1	,273	,087	,123	,446*
	Sig. (2-tailed)	,097	1,000	,248		,144	,647	,519	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,253	,219	-,008	,273	1	,424*	,268	,563**
	Sig. (2-tailed)	,178	,245	,967	,144		,020	,152	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,323	,550**	,526**	,087	,424*	1	,588**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,082	,002	,003	,647	,020		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,397*	,374*	,391*	,123	,268	,588**	1	,743**
	Sig. (2-tailed)	,030	,042	,033	,519	,152	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
skor_total	Pearson Correlation	,636**	,574**	,628**	,446*	,563**	,790**	,743**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,013	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Reliabilitas

Tabel 4.7. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	30

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016.

Lampiran 7 *One Sample Kolmogorov-Smoirnov Test***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55804088
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.043
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber :Data Primer yang Diolah, 2016.

Lampiran 8 Uji Multikolinieritas

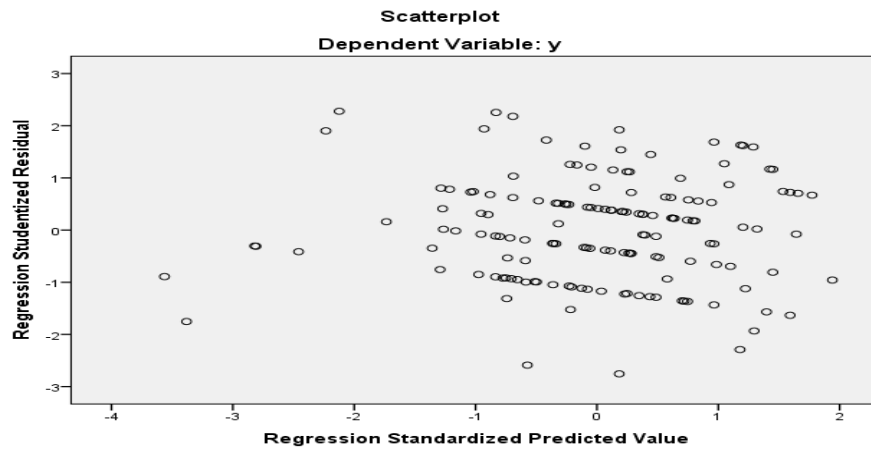
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,751	1,990		6,912	,000		
	KepuasanPelanggan	,184	,081	,191	2,269	,025	,883	1,132
	Trust	,089	,057	,133	1,575	,117	,881	1,135
	Switching Barrier	,050	,055	,074	,914	,362	,971	1,030

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2016.

Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang Diolah, 2016

Lampiran 10 Hasil Uji T Persamaan Struktur 1

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9,376	2,796		,002
	Kepuasan Pelanggan	,892	,131	,789	,000

a. Dependent Variable: *Trust*

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Lampiran 11 Hasil Koefisien Determinan (R^2) Persamaan Struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,245 ^a	,060	,054	2,599	,060	9,456	1	148	,000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Lampiran 12 Hasil Uji F Persamaan Struktur 1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261,184	1	261,184	18,374	,000 ^b
	Residual	2103,809	148	14,215		
	Total	2364,993	149			

a. Dependent Variable: Trust

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Lampiran 13 Hasil Uji T Persamaan Struktur 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,453	3,661		-,943	,354
Kepuasan Planggan	,916	,172	,710	5,332	,000

a. Dependent Variable: Switching Barrier

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Lampiran 14 Hasil Koefisien Determinan (R^2) Persamaan Struktur 2

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,710 _a	,504	,486	3,100	,504	28,425	1	28	,000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan
 Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Lampiran 15 Uji F Persamaan Struktur 2

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	43,449	1	43,449	2,835	,000 ^b
Residual	2267,885	148	15,324		
Total	2311,333	149			

a. Dependent Variable: SwitchingBarrier

b. Predictors: (Constant), KepuasanPelanggan

Lampiran 16 Hasil Uji T Persamaan Struktur 3

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3,453	3,661		-,943	,354
Kepuasan Planggan	,916	,172	,710	5,332	,000

a. Dependent Variable: Switching Barrier

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Lampiran 17 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan Struktur 3

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,710 _a	,504	,486	3,100	,504	28,425	1	28	,000

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Lampiran 18 Hasil Uji T Persamaan Struktur 3

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,902	2,004	6,937	,000
	KepuasanPelanggan	,173	,082	,178	,037
	Trust	,092	,057	,137	,108
	SwitchingBarrier	,050	,055	,074	,360

a. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2016.

Lampiran 19 Hasil Uji F Persamaan Struktur 3

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,578	3	27,859	4,152	,007 ^b
	Residual	979,755	146	6,711		
	Total	1063,333	149			

a. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Predictors: (Constant), SwitchingBarrier, KepuasanPelanggan, Trust

Sumber : Data primer yang diolah, 2016

Lampiran 20 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan Struktur 3

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,280 ^a	,079	,060	2,590

a. Predictors: (Constant), SwitchingBarrier, KepuasanPelanggan, Trust