

KUESIONER PENELITIAN

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA *FREIGHT FORWARDING* PT. ORIENT CONTAINER EXPRESS JAKARTA”.

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia :

☐ 17 – 25 Tahun ☐ 26 – 34 Tahun ☐ 35 – 45 Tahun ☐ > 45 Tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir :

☐ SMA/SMK ☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Lainnya

Berapa kali anda sudah menggunakan jasa pengiriman barang di *Forwarding* PT.

Orient Container Express :

☐ 3 Kali ☐ 4 Kali ☐ 5 Kali ☐ > 5 Kali

2. Petunjuk

Kami menginginkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen.

3. Cara Pengisian

Berilah tanda checklist (✓) atau silang (X) pada jawaban yang Saudara pilih.

Keterangan :

SS	Sangat Setuju
S	Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

SP	Sangat Puas
P	Puas
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

Variabel	Dimensi	Indikator	STS	TS	S	SS
			1	2	3	4
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik	1. Ruangan gedung PT. OCE yang bersih.				
		2. Semua karyawan PT. OCE berpenampilan rapi.				
	2. Empati	3. <i>Marketing</i> mendengarkan keluhan pelanggan penuh perhatian.				
		4. <i>Marketing</i> menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan.				
	3. Daya Tanggap	5. <i>Marketing</i> selalu tanggap dalam Menangani setiap permasalahan.				
		6. <i>Marketing</i> selalu memberikan solusi yang tepat terhadap setiap Permasalahan.				
	4.Kehandalan	7. <i>Marketing</i> memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal.				
		8. <i>Marketing</i> ramah ketika berbicara dengan konsumen.				
	5. Jaminan	9. Barang sampai ditujuan dengan tepat waktu.				
		10. Keamanan barang pada saat pengiriman.				

Variabel	Dimensi	Indikator	STP	TP	P	SP
			1	2	3	4
Kepuasan Konsumen	<i>Customer Satisfaction</i>	11. Saya puas karena ruang gedung PT. OCE yang bersih.				
		12. Saya puas semua karyawan PT. OCE yang berpenampilan rapi.				
		13. Saya puas karena <i>Marketing</i> mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian.				
		14. Saya puas karena <i>Marketing</i> menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan.				
		15. Saya puas karena <i>Marketing</i> selalu tanggap dalam menangani setiap permasalahan.				
		16. Saya puas karena <i>Marketing</i> selalu memberikan solusi yang tepat terhadap setiap permasalahan.				
		17. Saya puas karena <i>Marketing</i> memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal.				
		18. Saya puas karena <i>Marketing</i> ramah ketika berbicara dengan konsumen.				
		19. Saya puas karena barang Sampai ditujuan tepat waktu.				
		20. Saya puas dengan keamanan yang diberikan pada saat pengiriman barang.				

Variabel	Dimensi	Indikator	STS	TS	S	SS
			1	2	3	4
Loyalitas Pelanggan	1. Melakukan pembelian secara teratur.	21. Saya akan menggunakan jasa pengiriman PT. OCE secara berulang dan terus-menerus.				
		22. Saya tidak memiliki keinginan untuk menggunakan jasa perusahaan lain.				
	2. Membeli di luar lini produk atau jasa.	23. Saya hanya percaya dengan kualitas jasa yang diberikan PT. OCE.				
		24. Saya akan menggunakan produk terkait semua jenis jasa pengiriman yang ditawarkan PT. OCE.				
	3. Menarik pelanggan baru atau menciptakan prospek Bagi perusahaan.	25. Saya akan merekomendasikan jasa transportasi pengiriman PT. OCE.				
		26. Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE.				
	4. Tidak terpengaruh dengan daya tarik pesaing.	27. Saya akan tetap menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE walaupun ada Perusahaan sejenis yang menawarkan harga lebih murah.				
		28. Saya akan tetap bertahan menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE meskipun ada promosi dari perusahaan lain yang lebih menarik.				

RESP	TAN1	TAN2	EMP1	EMP2	RES1	RES2	REL1	REL2	ASS1	ASS2	TOTAL	X
1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35	3,50
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
3	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	33	3,30
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32	3,20
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32	3,20
6	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	23	2,30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,90
8	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	35	3,50
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28	2,80
10	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	35	3,50
11	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36	3,60
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	3,20
13	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37	3,70
14	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	31	3,10
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	31	3,10
16	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	26	2,60
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
18	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	35	3,50
19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	36	3,60
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35	3,50
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	35	3,50
22	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	22	2,20
23	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36	3,60
24	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	25	2,50
25	4	1	4	4	2	4	2	1	4	4	30	3,00
26	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32	3,20
27	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	31	3,10
28	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	19	1,90
29	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	34	3,40
30	1	3	3	4	2	3	3	3	1	2	25	2,50

RESP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	KEP10	TOTAL	Z
1	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	30	3,00
2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	30	3,00
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3,90
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
5	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	35	3,50
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32	3,20
7	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	26	2,60
8	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	30	3,00
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
11	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	35	3,50
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	2,50
14	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	30	3,00
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
17	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	25	2,50
18	1	4	4	1	4	1	4	4	1	1	25	2,50
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
20	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	35	3,50
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
24	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	26	2,60
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
26	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	32	3,20
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3,50
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
29	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	32	3,20
30	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	35	3,50

RESP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY7	LOY8	TOTAL	Y
1	4	2	4	1	4	3	1	4	23	2,88
2	3	2	2	4	4	2	4	3	24	3,00
3	4	3	2	3	4	2	3	3	24	3,00
4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
5	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3,88
6	4	3	2	2	4	2	2	4	23	2,88
7	3	2	2	2	4	2	1	4	20	2,50
8	4	2	3	4	3	3	4	3	26	3,25
9	4	3	4	4	3	4	4	3	29	3,63
10	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2,25
11	4	4	2	4	4	3	4	4	29	3,63
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
13	4	3	4	3	4	4	3	4	29	3,63
14	4	4	3	3	4	3	3	4	28	3,50
15	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3,75
16	4	2	2	4	3	3	4	3	25	3,13
17	3	1	2	3	3	3	2	3	20	2,50
18	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3,25
19	2	1	2	2	2	2	4	2	17	2,13
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
21	3	4	2	4	4	2	4	4	27	3,38
22	4	2	2	3	3	2	3	3	22	2,75
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
24	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3,25
25	4	2	3	4	4	3	4	3	27	3,38
26	4	2	4	2	4	4	2	4	26	3,25
27	3	2	4	3	4	4	3	4	27	3,38
28	4	3	4	4	4	4	2	4	29	3,63
29	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3,75
30	3	4	3	2	3	3	4	3	25	3,13

Correlations

Ruangan gedung PT. OCE yang bersih	Pearson Correlation	1	.167	.190	.375*	.572**	.184	.195	.205	.851**	.065	.571**	.571**
	Sig. (2-tailed)		.379	.314	.041	.001	.329	.301	.278	.000	.733	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Semua karyawan PT. OCE berpenampilan rapi	Pearson Correlation	.167	1	.303	.395*	.507**	.215	.654**	.861**	.171	.237	.730**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.379		.104	.031	.004	.254	.000	.000	.366	.208	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing mendengarkan keluhan pelanggan penuh perhatian	Pearson Correlation	.190	.303	1	.450*	.115	.806**	.651**	.383*	.139	.441*	.700**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.314	.104		.013	.546	.000	.000	.037	.464	.015	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan	Pearson Correlation	.375*	.395*	.450*	1	.253	.380*	.576**	.387*	.370*	.280	.698**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.041	.031	.013		.177	.038	.001	.034	.044	.134	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing selalu tanggap dalam menangani	Pearson Correlation	.572**	.507**	.115	.253	1	.071	.272	.482**	.514**	.185	.603**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.546	.177		.709	.146	.007	.004	.327	.000	.000

setiap permasalahan	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing selalu memberikan solusi yang tepat terhadap	Pearson Correlation	.184	.215	.806**	.380*	.071	1	.462*	.237	.191	.273	.587**	.587**
setiap permasalahan	Sig. (2-tailed)	.329	.254	.000	.038	.709		.010	.207	.313	.144	.001	.001
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Pearson Correlation	.195	.654**	.651**	.576**	.272	.462*	1	.670**	.196	.180	.781**	.781**
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Sig. (2-tailed)	.301	.000	.000	.001	.146	.010		.000	.300	.341	.000	.000
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Pearson Correlation	.205	.861**	.383*	.387*	.482**	.237	.670**	1	.149	.132	.729**	.729**
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Sig. (2-tailed)	.278	.000	.037	.034	.007	.207	.000		.432	.486	.000	.000
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Pearson Correlation	.851**	.171	.139	.370*	.514**	.191	.196	.149	1	.123	.554**	.554**
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Sig. (2-tailed)	.000	.366	.464	.044	.004	.313	.300	.432		.516	.001	.001
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Pearson Correlation	.065	.237	.441*	.280	.185	.273	.180	.132	.123	1	.445*	.445*
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Sig. (2-tailed)	.733	.208	.015	.134	.327	.144	.341	.486	.516		.014	.014

Kualitas	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.571**	.730**	.700**	.698**	.603**	.587**	.781**	.729**	.554**	.445*	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.571**	.730**	.700**	.698**	.603**	.587**	.781**	.729**	.554**	.445*	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.014	.000	
	N	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).

Correlations

[illegible]

Saya puas karena Marketing selalu memberikan solusi yang tepat terhadap setiap permasalahan	Pearson Correlation	.646**	-.090	-.239	.627**	-.088	1	-.259	-.005	.738**	.821**	.512**	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.635	.203	.000	.642		.167	.979	.000	.000	.004	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Saya puas karena Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	Pearson Correlation	.017	.713**	.762**	.086	.749**	-.259	1	.481**	-.033	-.056	.522**	.517**
	Sig. (2-tailed)	.931	.000	.000	.651	.000	.167		.007	.862	.767	.003	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Saya puas karena Marketing ramah ketika berbicara dengan konsumen	Pearson Correlation	-.016	.694**	.671**	-.170	.720**	-.005	.481**	1	-.008	-.013	.372*	.386*
	Sig. (2-tailed)	.935	.000	.000	.370	.000	.979	.007		.967	.945	.043	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Saya puas karena barang ditujukan dengan tepat waktu	Pearson Correlation	.894**	-.181	-.107	.867**	-.098	.738**	-.033	-.008	1	.925**	.605**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.338	.573	.000	.607	.000	.862	.967		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Saya puas dengan keamanan yang diberikan pada saat pengiriman barang	Pearson Correlation	.881**	-.121	-.130	.850**	-.111	.821**	-.056	-.013	.925**	1	.643**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.525	.493	.000	.559	.000	.767	.945	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan	Pearson Correlation	.671**	.567**	.506**	.687**	.567**	.512**	.522**	.372*	.605**	.643**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.000	.001	.004	.003	.043	.000	.000		.000

Z	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	.674**	.569**	.508**	.684**	.569**	.514**	.517**	.386*	.607**	.646**	1.000**	1
	Correlation												
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.000	.001	.004	.003	.035	.000	.000	.000	
	N	30	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).

menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE	Sig. (2-tailed)	.139	.036	.000	.069	.087		.354	.047	.000	.000
Saya akan tetap menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE walaupun ada perusahaan sejenis yang menawarkan harga lebih murah	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Saya akan tetap bertahan menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE meskipun ada promosi dari perusahaan lain yang lebih menarik	Pearson Correlation	-.101	.397*	.059	.709**	-.148	.175	1	-.306	.390*	.384*
	Sig. (2-tailed)	.597	.030	.757	.000	.436	.354		.101	.033	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.477**	.409*	.379*	-.013	.815**	.366*	-.306	1	.573**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.008	.025	.039	.947	.000	.047	.101		.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.522**	.740**	.739**	.565**	.645**	.773**	.390*	.573**	1	1.000**
Loyalitas	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.033	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.524**	.737**	.741**	.558**	.647**	.773**	.384*	.576**	1.000**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.036	.001	.000	
	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).

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Tabel 5.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Nomor	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,571	0,361	Valid
2	0,730	0,361	Valid
3	0,700	0,361	Valid
4	0,698	0,361	Valid
5	0,603	0,361	Valid
6	0,587	0,361	Valid
7	0,781	0,361	Valid
8	0,729	0,361	Valid
9	0,554	0,361	Valid
10	0,445	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS *for windows* versi 21.00

Tabel 5.2 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Z)

Nomor	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,674	0,361	Valid
2	0,569	0,361	Valid
3	0,508	0,361	Valid
4	0,684	0,361	Valid
5	0,569	0,361	Valid
6	0,514	0,361	Valid
7	0,517	0,361	Valid
8	0,386	0,361	Valid
9	0,607	0,361	Valid
10	0,646	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS *for windows* versi 21.00

Tabel 5.3 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Nomor	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,524	0,361	Valid
2	0,737	0,361	Valid
3	0,741	0,361	Valid
4	0,558	0,361	Valid
5	0,647	0,361	Valid
6	0,773	0,361	Valid
7	0,384	0,361	Valid
8	0,576	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS *for windows* versi 21.00

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5.4 Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel

Nomor	Variabel	Nilai	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,824	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen (Z)	0,816	Reliabel
3	Loyalitas Konsumen (Y)	0,769	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS *for windows* versi 21.00

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
.842	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ruangan gedung PT. OCE yang bersih	28.4000	21.559	.453	.836
Semua karyawan PT. OCE berpenampilan rapi	28.5667	19.357	.621	.820
Marketing mendengarkan keluhan pelanggan penuh perhatian	28.5667	20.254	.600	.822
Marketing menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan	28.2667	20.616	.606	.822
Marketing selalu tanggap dalam menangani setiap permasalahan	28.5000	21.983	.515	.831
Marketing selalu memberikan solusi yang tepat terhadap setiap permasalahan	28.6000	21.903	.489	.832
Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	28.4667	19.292	.697	.811
Marketing ramah ketika berbicara dengan konsumen	28.4667	19.982	.635	.818
Barang sampai ditujuan dengan tepat waktu	28.3667	21.826	.440	.837
Keamanan barang pada saat pengiriman	28.5000	22.672	.317	.847

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
.816	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya puas karena ruang gedung PT. OCE yang bersih	28.0333	13.206	.597	.788
Saya puas semua karyawan PT. OCE yang berpenampilan rapi	28.1333	13.706	.487	.800
Saya puas karena Marketing mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian	28.1000	13.748	.459	.804
Saya puas karena Marketing menunjukkan sikap yang baik ketika memberikan pelayanan	28.0000	13.310	.557	.793
Saya puas karena Marketing selalu tanggap dalam menangani setiap permasalahan	28.1667	13.592	.536	.795
Saya puas karena Marketing selalu memberikan solusi yang tepat terhadap setiap permasalahan	28.1667	14.075	.381	.812
Saya puas karena Marketing memberikan informasi yang jelas mengenai segala hal	28.1000	14.093	.432	.806
Saya puas karena Marketing ramah ketika berbicara dengan konsumen	28.2000	14.028	.410	.809
Saya puas karena barang ditujukan dengan tepat waktu	28.1333	13.430	.549	.794
Saya puas dengan keamanan yang diberikan pada saat pengiriman barang	28.0667	13.444	.561	.793

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
.769	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya akan menggunakan jasa pengiriman PT. OCE secara berulang dan terus menerus	22.5333	13.844	.362	.760
Saya tidak memiliki keinginan untuk menggunakan jasa perusahaan lain	23.1667	11.109	.619	.714
Saya hanya percaya dengan kualitas jasa yang diberikan PT. OCE	22.9333	11.651	.558	.727
Saya akan menggunakan produk terkait semua jenis jasa pengiriman yang ditawarkan PT. OCE	22.7333	12.340	.465	.745
Saya akan merekomendasikan jasa transportasi pengiriman PT. OCE	22.4333	13.220	.510	.741
Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE	22.8667	11.568	.662	.708
Saya akan tetap menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE walaupun ada perusahaan sejenis yang menawarkan harga lebih murah	22.7333	13.444	.230	.791
Saya akan tetap bertahan menggunakan jasa transportasi pengiriman PT. OCE meskipun ada promosi dari perusahaan lain yang lebih menarik	22.6000	13.628	.418	.753

NO	RESP	TAN1	TAN2	EMP1	EMP2	RES1	RES2	REL1	REL2	ASS1	ASS2	TOTAL	X
1	WN1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3,20
2	WN2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	30	3,00
3	WN3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	4	33	3,30
4	WN4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	33	3,30
5	WN5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34	3,40
6	WN6	4	3	3	1	3	2	2	3	2	3	26	2,60
7	WN7	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	31	3,10
8	WN8	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	34	3,40
9	WN9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	3,20
10	WN10	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	33	3,30
11	WN11	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	32	3,20
12	WN12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
13	WN13	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	35	3,50
14	WN14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	3,10
15	WN15	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33	3,30
16	WN16	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	28	2,80
17	WN17	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	34	3,40
18	WN18	3	1	3	4	3	3	4	4	3	1	29	2,90
19	WN19	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	33	3,30
20	WN20	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33	3,30
21	WN21	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	32	3,20
22	WN22	4	4	2	2	3	3	2	2	3	4	29	2,90
23	WN23	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36	3,60
24	WN24	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	28	2,80
25	WN25	4	4	3	4	2	4	3	1	4	3	32	3,20
26	WN26	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	32	3,20
27	WN27	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	34	3,40
28	WN28	4	3	4	2	3	1	4	1	3	3	28	2,80
29	WN29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3,80
30	WN30	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	34	3,40
31	WN31	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33	3,30

32	WN32	2	2	1	1	3	3	4	1	1	2	20	2,00
33	LK1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36	3,60
34	LK2	2	4	4	1	1	1	4	2	2	4	25	2,50
35	LK3	4	3	1	2	1	3	4	2	3	3	26	2,60
36	LK4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	36	3,60
37	LK5	3	4	2	3	2	1	3	4	3	3	28	2,80
38	LK6	1	3	1	1	3	3	3	2	3	4	24	2,40
39	LK7	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	36	3,60
40	LK8	1	4	3	3	3	2	2	2	3	4	27	2,70
41	LK9	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	29	2,90
42	LK10	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	33	3,30
43	LK11	2	3	2	1	1	2	3	1	3	3	21	2,10
44	LK12	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	24	2,40
45	LK13	3	3	4	4	4	4	1	4	3	3	33	3,30
46	LK14	2	2	2	4	2	1	4	3	4	2	26	2,60
47	LK15	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	28	2,80
48	LK16	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34	3,40
49	LK17	3	4	3	3	3	2	3	2	1	4	28	2,80
50	LK18	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	3,40
51	LK19	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	34	3,40
52	LK20	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	30	3,00
53	LK21	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26	2,60
54	LK22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
55	LK23	4	1	4	3	4	3	4	4	3	1	31	3,10
56	LK24	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35	3,50
57	LK25	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34	3,40
58	LK26	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37	3,70
59	LK27	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	32	3,20
60	LK28	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33	3,30
61	LK29	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34	3,40
62	LK30	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	33	3,30
63	LK31	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3,80

64	LK32	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	3,20
65	LK33	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	24	2,40
66	LK34	1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	22	2,20
67	LK35	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34	3,40
68	LK36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37	3,70
69	LK37	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35	3,50
70	LK38	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	30	3,00
71	LK39	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	35	3,50
72	LK40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	3,80
73	LK41	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37	3,70
74	LK42	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	3,20
75	LK43	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	29	2,90
76	LK44	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	36	3,60
77	LK45	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	36	3,60
78	LK46	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35	3,50
79	LK47	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	32	3,20
80	LK48	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	33	3,30
81	LK49	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37	3,70
82	LK50	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	32	3,20
83	LK51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	2,90
84	LK52	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36	3,60
85	LK53	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34	3,40
86	LK54	4	3	4	4	2	4	3	2	2	3	31	3,10
87	LK55	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35	3,50
88	LK56	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	3,50
89	LK57	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	32	3,20
90	LK58	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	32	3,20
91	LK59	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34	3,40
92	LK60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3,10
93	LK61	4	3	3	3	4	2	3	1	2	3	28	2,80
94	LK62	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37	3,70
95	LK63	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	34	3,40

96	LK64	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3,40
97	LK65	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35	3,50
98	LK66	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36	3,60
99	LK67	3	2	4	3	4	3	3	3	4	1	30	3,00
100	LK68	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	36	3,60

[illegible]

64	LK32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
65	LK33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2,80
66	LK34	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2,20
67	LK35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
68	LK36	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	35	3,50
69	LK37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
70	LK38	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
71	LK39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
72	LK40	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	35	3,50
73	LK41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00
74	LK42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
75	LK43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
76	LK44	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	30	3,00
77	LK45	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	3,60
78	LK46	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	31	3,10
79	LK47	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	26	2,60
80	LK48	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	2,80
81	LK49	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37	3,70
82	LK50	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	30	3,00
83	LK51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
84	LK52	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
85	LK53	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	29	2,90
86	LK54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2,90
87	LK55	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	34	3,40
88	LK56	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	33	3,30
89	LK57	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	33	3,30
90	LK58	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	27	2,70
91	LK59	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	31	3,10
92	LK60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
93	LK61	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	31	3,10
94	LK62	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	35	3,50
95	LK63	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33	3,30

96	LK64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,00
97	LK65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3,20
98	LK66	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	33	3,30
99	LK67	3	4	3	1	3	1	4	4	2	1	26	2,60
100	LK68	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37	3,70

NO	RESP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY7	LOY8	TOTAL	Y
1	WN1	4	2	4	3	2	3	1	4	23	2,88
2	WN2	3	2	2	2	2	2	4	3	20	2,50
3	WN3	4	3	2	4	3	2	3	3	24	3,00
4	WN4	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3,75
5	WN5	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3,88
6	WN6	4	3	2	3	3	2	2	4	23	2,88
7	WN7	3	2	2	2	2	2	1	4	18	2,25
8	WN8	4	2	3	4	2	3	4	3	25	3,13
9	WN9	4	3	4	3	3	4	4	3	28	3,50
10	WN10	2	2	2	3	2	2	3	2	18	2,25
11	WN11	4	4	2	3	4	3	4	4	28	3,50
12	WN12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
13	WN13	4	3	4	3	3	4	3	4	28	3,50
14	WN14	4	4	3	3	4	3	3	4	28	3,50
15	WN15	3	4	4	3	4	4	4	3	29	3,63
16	WN16	4	2	2	3	2	3	4	3	23	2,88
17	WN17	3	1	2	3	1	3	2	3	18	2,25
18	WN18	3	3	4	1	3	4	3	3	24	3,00
19	WN19	2	1	2	3	1	2	4	2	17	2,13
20	WN20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88
21	WN21	3	4	2	4	4	2	4	4	27	3,38
22	WN22	4	2	2	4	2	2	3	3	22	2,75
23	WN23	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,88
24	WN24	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3,13
25	WN25	4	2	3	3	2	3	4	3	24	3,00
26	WN26	4	2	4	3	2	4	2	4	25	3,13
27	WN27	3	2	4	3	2	4	3	4	25	3,13
28	WN28	4	3	4	3	3	4	2	4	27	3,38
29	WN29	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3,63
30	WN30	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3,50
31	WN31	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,13

32	WN32	3	4	4	2	4	1	3	3	24	3,00
33	LK1	3	3	4	4	3	4	3	3	27	3,38
34	LK2	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3,63
35	LK3	3	4	4	3	4	4	4	3	29	3,63
36	LK4	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3,50
37	LK5	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3,38
38	LK6	3	3	3	4	3	3	3	2	24	3,00
39	LK7	3	3	2	4	3	2	3	3	23	2,88
40	LK8	3	3	2	4	3	4	3	3	25	3,13
41	LK9	4	4	3	3	4	4	1	4	27	3,38
42	LK10	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25
43	LK11	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3,13
44	LK12	4	2	3	3	2	3	2	3	22	2,75
45	LK13	3	3	1	3	3	4	2	4	23	2,88
46	LK14	3	1	4	2	1	4	2	4	21	2,63
47	LK15	2	1	3	3	1	3	3	4	20	2,50
48	LK16	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
49	LK17	3	3	3	4	3	2	4	4	26	3,25
50	LK18	4	3	3	3	3	3	1	2	22	2,75
51	LK19	3	3	3	1	3	3	4	3	23	2,88
52	LK20	2	4	2	3	4	4	4	3	26	3,25
53	LK21	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3,13
54	LK22	3	2	3	3	2	4	3	3	23	2,88
55	LK23	3	3	4	1	3	4	4	1	23	2,88
56	LK24	3	3	4	3	3	4	4	3	27	3,38
57	LK25	4	4	4	3	4	4	3	4	30	3,75
58	LK26	4	2	4	4	2	4	4	3	27	3,38
59	LK27	3	3	3	3	3	3	4	1	23	2,88
60	LK28	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
61	LK29	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2,88
62	LK30	3	4	2	4	4	2	3	3	25	3,13
63	LK31	3	3	3	4	3	3	3	4	26	3,25

64	LK32	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
65	LK33	3	4	2	3	4	3	3	2	24	3,00
66	LK34	3	3	3	2	3	3	4	3	24	3,00
67	LK35	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3,38
68	LK36	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3,50
69	LK37	3	4	3	3	4	3	3	4	27	3,38
70	LK38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
71	LK39	3	3	4	4	3	4	3	3	27	3,38
72	LK40	3	3	3	4	3	3	4	3	26	3,25
73	LK41	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3,63
74	LK42	3	2	3	3	2	3	4	3	23	2,88
75	LK43	4	3	4	3	3	4	3	3	27	3,38
76	LK44	3	3	4	3	3	4	4	4	28	3,50
77	LK45	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3,50
78	LK46	4	3	3	3	3	3	4	3	26	3,25
79	LK47	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
80	LK48	3	4	3	3	4	3	4	4	28	3,50
81	LK49	3	4	3	4	4	3	3	4	28	3,50
82	LK50	3	3	4	2	3	4	4	4	27	3,38
83	LK51	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25
84	LK52	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3,25
85	LK53	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3,38
86	LK54	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3,13
87	LK55	3	3	4	3	3	4	4	3	27	3,38
88	LK56	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
89	LK57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3,00
90	LK58	3	3	3	2	3	3	4	3	24	3,00
91	LK59	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3,38
92	LK60	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
93	LK61	1	3	3	3	3	3	3	4	23	2,88
94	LK62	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3,38
95	LK63	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25

96	LK64	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,25
97	LK65	3	3	4	3	3	4	4	4	28	3,50
98	LK66	2	3	3	4	3	3	4	3	25	3,13
99	LK67	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2,88
100	LK68	3	3	4	4	3	4	2	4	27	3,38

Lampiran 6
Hasil Uji Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.206	4.19717

a. Predictors: (Constant), Kualitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	470.519	1	470.519	26.709	.000 ^b
	Residual	1726.391	98	17.616		
	Total	2196.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.515	3.499		4.719	.000
	Kualitas	.563	.109	.463	5.168	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Kualitas ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.295	2.60250

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	293.609	2	146.805	21.675	.000 ^b
	Residual	656.981	97	6.773		
	Total	950.590	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.315	2.404		5.955	.000
	Kualitas	.113	.076	.141	1.478	.143
	Kepuasan	.313	.063	.476	5.003	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 7 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jumlah Transaksi
1	1	3	3
2	3	3	4
2	2	3	4
2	3	3	4
1	3	2	3
1	2	2	2
2	2	1	2
1	2	3	2
1	1	3	3
1	3	3	4
1	1	3	4
1	1	3	3
1	3	3	3
2	3	3	2
2	2	3	4
1	2	3	4
2	1	3	4
1	1	3	2
2	1	2	4
2	2	2	1
1	3	1	4
1	2	1	3
1	1	2	2
2	4	3	4
1	2	3	1
2	2	3	4
2	3	3	4
2	4	3	4
2	3	3	3
2	3	2	1
1	2	2	4
1	2	2	2
1	3	3	3
1	2	3	4
1	3	3	4
2	2	3	2

1	3	3	4
2	4	3	2
2	3	3	4
2	2	3	4
2	2	2	4
1	4	2	4
1	3	2	2
1	3	3	3
1	3	3	2
1	2	3	4
1	3	3	2
1	2	3	4
1	4	3	4
1	3	3	4
2	2	3	3
1	2	3	4
1	3	3	4
2	3	3	4
2	2	3	3
2	2	3	3
2	3	3	4
2	2	3	4
2	4	3	3
1	2	3	2
1	2	3	2
2	4	3	3
2	2	2	4
1	2	1	3
1	3	1	2
1	2	2	4
1	3	2	2
1	2	2	3
1	3	2	4
1	2	3	2
1	3	3	2
1	4	3	4
1	2	3	3
1	3	3	3
1	2	3	2
1	3	3	4
1	2	3	3
1	3	3	4
1	2	3	3

1	3	3	3
1	2	3	4
1	3	3	3
1	2	3	2
2	3	3	4
1	3	3	3
1	4	3	2
1	2	3	4
2	3	3	3
1	3	3	3
1	4	3	4
1	2	3	2
1	3	3	4
1	3	1	4
1	3	3	3
1	2	3	4
1	3	1	4
1	2	3	3
1	2	2	1
1	2	2	4
2	4	3	4
1	4	3	3
1	3	1	4

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	68	68.0	68.0	68.0
	Perempuan	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 Tahun	8	8.0	8.0	8.0
	26 - 34 Tahun	41	41.0	41.0	49.0
	35 - 45 Tahun	39	39.0	39.0	88.0
	> 45 Tahun	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA / SMK	8	8.0	8.0	8.0
	Diploma	18	18.0	18.0	26.0
	Sarjana	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jumlah Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 Kali	4	4.0	4.0	4.0
	4 Kali	22	22.0	22.0	26.0
	5 Kali	27	27.0	27.0	53.0
	> 5 Kali	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	