

Lampiran 1

KUESIONER

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN : STUDI KASUS PELANGGAN PRODUK SEPATU IFA DI DEPOK”

Mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuisisioner saya ini dengan lengkap dan jujur guna penelitian skripsi saya.

Berikan tanda silang (X) untuk pertanyaan yang sesuai dengan pendapat anda.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Data Responden:

1. Jenis Kelamin

- | | |
|---------|-----------|
| a. Pria | b. Wanita |
|---------|-----------|

2. Usia

- | | |
|------------------|----------------|
| a. < 20 Tahun | c. 31-40 Tahun |
| b. 21 – 30 Tahun | d. > 40 Tahun |

3. Pendidikan

- | | | |
|--------|--------------------|------------|
| a. SMP | c. Diploma/Akademi | e. Lainnya |
| b. SMU | d. S1 | |

4. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa d. Guru/Dosen
 b. Wiraswasta e. PNS
 c. Pegawai Swasta f. Ibu Rumah Tangga
5. Berapa Pengeluaran anda dalam sebulan (diluar cicilan, pembelian baju, *entertainment* dan biaya tak terduga)
 a. $\leq 1.500.000$ c. $2.000.001 - 2.500.000$ e. $> 3.000.000$
 b. $1.500.001 - 2.000.000$ d. $2.500.001 - 3.000.000$
6. Sudah berapa lama menggunakan sepatu Ifa
 a. ≤ 1 Tahun c. > 2 Tahun
 b. $1 - 2$ Tahun

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Kualitas Produk				
1. Sepatu Ifa aman digunakan				
2. Sepatu Ifa nyaman digunakan				
3. Sepatu Ifa terbuat dari bahan premium <i>soft pu</i>				
4. Sepatu Ifa menggunakan sol yang tidak licin				
5. Sepatu Ifa ringan				
6. Sepatu Ifa empuk				
7. Sepatu Ifa yang diterima sesuai dengan yang dipesan				
8. Sepatu Ifa tidak mudah rusak				
9. Sepatu Ifa memiliki banyak pilihan desain				
10. Saya percaya dengan kualitas sepatu Ifa				
11. Saya merasa bangga menggunakan sepatu Ifa				
Kualitas Layanan				

12. Toko Ifa Depok bersih				
13. Penyerahan barang cepat				
14. Pegawai Ifa Depok mencatat pesanan dengan akurat				
15. Pegawai Ifa Depok cepat dalam memberikan pelayanan				
16. Pegawai Ifa Depok menanggapi permintaan pelanggan dengan sabar.				
17. Pegawai Ifa Depok menguasai produk dengan baik.				
18. Pegawai Ifa Depok memberi perhatian penuh pada pelanggannya.				
19. Pegawai Ifa Depok sangat memahami kebutuhan pelanggannya.				
Kepuasan Pelanggan				
20. Saya merasa puas karena sepatu Ifa sudah sesuai dengan harapan				
21. Saya merasa puas dengan menggunakan sepatu Ifa				
22. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan cepat				
23. Saya merasa puas membeli sepatu ifa karena karyawannya sopan				
24. Saya merasa puas karena bisa mendapatkan informasi mengenai sepatu ifa dengan mudah.				
Loyalitas Pelanggan				
25. Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai sepatu Ifa kepada orang lain				

26. Saya yakin kualitas sepatu Ifa tidak akan menurun				
27. Saya akan merekomendasikan produk sepatu Ifa kepada orang lain.				
28. Saya merasa senang apabila teman dan kerabat saya juga menggunakan sepatu Ifa				
29. Saya akan membeli sepatu Ifa lainnya.				
30. Sepatu Ifa merupakan pilihan utama				

Lampiran 2

Tabulasi Kuesioner Pra Penelitian

No	Kualitas Produk (X1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	3	2	3
7	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
18	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2
19	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
21	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
24	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3

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

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

Lampiran 3

Lampiran Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Indikator	r hitung	r tabel	Hasil
KUALITAS PRODUK (X1)	X1.1	Aman Digunakan	.564 ^{**}	0,361	VALID
	X1.2	Kenyamanan	.607 ^{**}	0,361	VALID
	X1.3	Terbuat dari bahan premium <i>soft</i> pu	.571 ^{**}	0,361	VALID
	X1.4	Sol tidak licin	.759 ^{**}	0,361	VALID
	X1.5	Ringan	.497 ^{**}	0,361	VALID
	X1.6	Empuk	.751 ^{**}	0,361	VALID
	X1.7	Sepatu yang dijual sesuai dengan yang berada di katalog	,348	0,361	TIDAK VALID
	X1.8	Barang yang diterima sesuai dengan pesanan	.629 ^{**}	0,361	VALID
	X1.9	Tidak mudah rusak	.656 ^{**}	0,361	VALID
	X1.10	Dapat diretur	,359	0,361	TIDAK VALID
	X1.11	Memiliki banyak pilihan warna	,306	0,361	TIDAK VALID
	X1.12	Memiliki model yang menarik	,001	0,361	TIDAK VALID
	X1.13	Memiliki banyak pilihan desain	.558 ^{**}	0,361	VALID
	X1.14	Percaya dengan kualitas	.631 ^{**}	0,361	VALID
	X1.15	Merasa bangga menggunakan	.379 [*]	0,361	VALID

Lampiran Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Indikator	r hitung	r tabel	Hasil
KUALITAS LAYANAN (X2)	X2.1	Kerapihan Karyawan	,197	0,361	TIDAK VALID
	X2.2	Kebersihan Toko	.445*	0,361	VALID
	X2.3	Rak display produk mudah terlihat	,100	0,361	TIDAK VALID
	X2.4	Prosedur penyerahan barang yang cepat	.560**	0,361	VALID
	X2.5	Keterampilan karyawan	,300	0,361	TIDAK VALID
	X2.6	Keakuratan penanganan pemesanan	.495**	0,361	VALID
	X2.7	Cepat dalam merespon pemesanan	.646**	0,361	VALID
	X2.8	Keluangan waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan	.658**	0,361	VALID
	X2.9	Karyawan dengan sopan melayani pelanggan	,223	0,361	TIDAK VALID
	X2.10	Kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk yang dijual secara baik, cepat dan jelas sehingga menimbulkan kepercayaan pelanggan	.457*	0,361	VALID
	X2.11	Memberikan perhatian individual kepada pelanggan	.609**	0,361	VALID
	X2.12	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan	.629**	0,361	VALID

Lampiran Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Indikator	r hitung	r tabel	Hasil
KEPUASAN (Z)	Z.1	Pelanggan merasa puas karena sepatu Ifa sudah sesuai dengan harapan pelanggan	.457 [*]	0,361	VALID
	Z.2	Pelanggan merasa puas dengan menggunakan sepatu Ifa	.588 ^{**}	0,361	VALID
	Z.3	Pelanggan merasa puas karena pelayanan yang diberikan cepat	.719 ^{**}	0,361	VALID
	Z.4	Pelanggan merasa puas dengan jaminan retur yang diberikan sepatu Ifa	.239	0,361	TIDAK VALID
	Z.5	Pelanggan merasa puas membeli sepatu Ifa karena kesopanan pegawainya	.792 ^{**}	0,361	VALID
	Z.6	Pelanggan merasa puas membeli sepatu Ifa karena bisa mendapatkan informasi dengan mudah	.493 ^{**}	0,361	VALID
LOYALITAS (Y)	Y.1	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai sepatu Ifa kepada orang lain	.647 ^{**}	0,361	VALID
	Y.2	Saya yakin kualitas sepatu Ifa tidak akan menurun	.473 ^{**}	0,361	VALID
	Y.3	Saya akan merekomendasikan sepatu Ifa kepada orang lain	.703 ^{**}	0,361	VALID
	Y.4	Saya merasa senang apabila teman dan kerabat saya menggunakan sepatu Ifa	.392 [*]	0,361	VALID
	Y.5	Saya akan membeli sepatu Ifa lainnya	.564 ^{**}	0,361	VALID
	Y.6	Sepatu Ifa merupakan pilihan utama	.506 ^{**}	0,361	VALID

Lampiran 4

r Table (Pearson Product Moment)
(Signifikan Level 0.05)

N	1-tailed	2-tailed	N	1-tailed	2-tailed
3	0.988	0.997	41	0.261	0.308
4	0.9	0.95	42	0.257	0.304
5	0.805	0.878	43	0.254	0.301
6	0.729	0.811	44	0.251	0.297
7	0.669	0.755	45	0.248	0.294
8	0.622	0.707	46	0.246	0.291
9	0.582	0.666	47	0.243	0.288
10	0.549	0.632	48	0.24	0.285
11	0.521	0.602	49	0.238	0.282
12	0.497	0.576	50	0.235	0.279
13	0.476	0.553	51	0.233	0.276
14	0.458	0.532	52	0.231	0.273
15	0.441	0.514	53	0.228	0.27
16	0.426	0.497	54	0.226	0.268
17	0.412	0.482	55	0.224	0.265
18	0.4	0.468	56	0.222	0.263
19	0.389	0.456	57	0.22	0.261
20	0.378	0.444	58	0.218	0.258
21	0.369	0.433	59	0.216	0.256
22	0.36	0.423	60	0.214	0.254
23	0.352	0.413	61	0.213	0.252
24	0.344	0.404	62	0.211	0.25
25	0.337	0.396	63	0.209	0.248
26	0.33	0.388	64	0.207	0.246
27	0.323	0.381	65	0.206	0.244
28	0.317	0.374	66	0.204	0.242
29	0.312	0.367	67	0.203	0.24
30	0.306	0.361	68	0.201	0.239
31	0.301	0.355	69	0.2	0.237
32	0.296	0.349	70	0.198	0.235
33	0.291	0.344	71	0.197	0.233
34	0.287	0.339	72	0.195	0.232
35	0.283	0.334	73	0.194	0.23
36	0.279	0.329	74	0.193	0.229
37	0.275	0.325	75	0.191	0.227
38	0.271	0.32	76	0.19	0.226
39	0.267	0.316	77	0.189	0.224
40	0.264	0.312	78	0.188	0.223
41	0.261	0.308	79	0.186	0.221
42	0.257	0.304	80	0.185	0.22

Lampiran 5

Tabulasi Kuesioner Penelitian

No.	Kualitas produk (X1)										
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3
7	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
13	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2
19	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
21	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3
24	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
34	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3
37	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
38	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3

127	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3
128	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
129	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
133	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
134	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
137	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3
138	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
139	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
141	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
143	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
144	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2
148	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
149	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2
150	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2
151	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3
153	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
154	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
156	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
159	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
161	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
165	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

No.	Kualitas Layanan (X2)							
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	4	4	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	2	3	2	2	3	2	2
4	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	2	2	3	3	2	2
7	4	3	2	3	2	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	2	3
9	3	3	2	2	2	3	2	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	2	2	3	3	3
12	3	4	3	2	3	3	2	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	2	3	2	3
15	3	3	3	2	2	4	3	4
16	3	3	2	2	3	3	3	3
17	3	4	2	3	2	3	3	3
18	3	3	2	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	3	3	2	2	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	3	3	4	2	3
23	3	3	2	2	2	3	2	2
24	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	2	3	3	2	3
26	3	3	3	2	2	3	2	2
27	4	3	3	3	3	4	2	3
28	4	3	3	3	3	3	2	3
29	4	3	3	2	2	3	3	3
30	3	3	3	2	3	3	2	3
31	4	4	3	2	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	4	4	4	4	2	3
35	3	3	3	3	3	3	2	3
36	3	4	3	2	3	3	2	3
37	4	3	3	3	4	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	2	2	2	3	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	4	3	2	4

43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	4	3	2	3	3	2	3
46	3	3	3	3	4	3	2	3
47	3	3	3	2	3	3	3	3
48	3	3	3	2	3	3	3	3
49	3	3	3	3	2	3	3	3
50	3	3	3	2	3	2	2	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	2	3
57	4	3	3	3	3	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	2	3
59	4	3	3	3	4	3	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	4	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	3	3	2	3	3	2	3
67	4	3	3	3	2	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	3	3	3	3	3
72	3	4	4	4	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	4	3
77	3	4	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	4	3
79	3	3	3	3	4	3	3	3
80	3	3	3	2	3	3	2	3
81	3	3	3	3	3	3	2	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	4	3	3	4	4	2	3
84	3	3	3	3	3	3	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	2	3

87	4	3	3	3	3	3	2	3
88	2	3	3	3	3	3	3	3
89	2	3	3	3	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	2	3
96	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	2	3	3	3
98	3	3	3	2	2	3	4	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4
101	4	3	3	4	3	3	3	2
102	4	3	3	3	3	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	2	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	3	3	3	2	3
109	3	3	3	3	3	3	2	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	2	4
112	3	3	2	2	3	3	2	3
113	4	3	2	3	2	3	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	3	2	2
116	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	3	2	3	3	3	3
118	3	4	4	2	4	3	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	2	3	3	2	3
121	3	3	3	2	3	3	2	3
122	4	4	3	3	3	4	2	3
123	3	3	3	2	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	4	3
125	2	2	3	2	2	2	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	2
127	4	3	3	2	3	3	4	4
128	4	3	3	3	4	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	4	4	3	3	2	3

131	3	3	3	3	3	3	2	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3
133	3	4	2	2	2	3	2	4
134	3	3	2	2	2	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	4	3
136	3	3	4	3	4	3	2	4
137	4	3	3	2	3	3	2	3
138	4	3	2	3	2	3	3	4
139	3	3	3	3	3	3	2	3
140	3	3	4	2	3	3	2	3
141	3	3	3	2	3	3	3	3
142	4	3	3	3	3	3	3	3
143	2	2	3	2	2	3	2	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	3	3	4	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	2	3	3	3	3	2	3
148	3	2	3	3	4	3	3	3
149	3	3	2	2	3	2	2	2
150	3	2	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	2	3
152	2	2	2	2	2	2	2	2
153	3	4	2	2	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	2	3
155	3	3	2	2	4	3	2	3
156	4	3	3	3	4	3	3	3
157	4	2	3	3	3	4	2	3
158	3	3	2	2	2	3	2	3
159	4	3	3	3	3	4	2	3
160	2	3	3	3	2	3	3	3
161	3	3	3	3	2	3	4	3
162	4	3	3	3	3	3	3	3
163	3	2	3	3	2	3	3	3
164	3	3	3	3	2	3	3	3
165	3	4	3	4	2	4	3	3

No.	Kepuasan (Z)					Loyalitas (Y)					
	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
11	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2
13	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
36	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
39	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
41	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2

130	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
131	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
132	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
133	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2
134	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
137	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
140	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
141	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
142	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2
143	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
147	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
149	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
152	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
153	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
156	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
157	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2
159	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
165	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2

Lampiran 6

Data Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran perbulan	Lama Menggunakan
1	Pria	> 40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
2	Wanita	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
3	Wanita	> 40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
4	Pria	> 40	S1	Guru/Dosen	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
5	Pria	> 40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
6	Wanita	31-40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
7	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
8	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
9	Wanita	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
10	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
11	Wanita	21-30	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
12	Pria	> 40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
13	Pria	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
14	Pria	≤ 20	SMU	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.500.001 - Rp2.000.000	< 1 Tahun
15	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp1.500.001 - Rp2.000.000	1 - 2 Tahun
16	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	< 1 Tahun
17	Pria	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	< 1 Tahun
18	Wanita	31-40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
19	Wanita	31-40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
20	Wanita	> 40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
21	Wanita	≤ 20	SMU	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.500.000	< 1 Tahun
22	Wanita	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
23	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
24	Wanita	31-40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	< 1 Tahun
25	Wanita	21-30	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	< 1 Tahun
26	Pria	31-40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
27	Pria	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
28	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun

29	Wanita	31-40	S1	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
30	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
31	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
32	Wanita	21-30	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
33	Wanita	≤ 20	SMU	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.500.001 - Rp2.000.000	1 - 2 Tahun
34	Pria	31-40	S1	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
35	Pria	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	< 1 Tahun
36	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
37	Pria	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
38	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
39	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
40	Wanita	31-40	S1	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
41	Wanita	≤ 20	SMU	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp1.500.000	< 1 Tahun
42	Pria	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
43	Wanita	31-40	SMU	Guru/Dosen	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
44	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
45	Wanita	31-40	S1	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
46	Wanita	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
47	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
48	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	1 - 2 Tahun
49	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
50	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
51	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
52	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
53	Wanita	> 40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
54	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
55	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Guru/Dosen	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
56	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
57	Pria	> 40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
58	Pria	31-40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
59	Pria	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun

60	Pria	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
61	Pria	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
62	Pria	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
63	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
64	Wanita	21-30	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
65	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
66	Pria	> 40	SMU	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
67	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
68	Pria	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
69	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
70	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
71	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
72	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp1.500.001 - Rp2.000.000	> 2 Tahun
73	Wanita	31-40	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
74	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
75	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
76	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
77	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
78	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
79	Wanita	31-40	S1	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
80	Pria	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	< 1 Tahun
81	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	< 1 Tahun
82	Wanita	> 40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	< 1 Tahun
83	Wanita	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
84	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
85	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
86	Pria	> 40	SMU	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
87	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
88	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun

89	Pria	> 40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
90	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
91	Pria	31-40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
92	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
93	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
94	Wanita	> 40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
95	Wanita	31-40	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
96	Wanita	31-40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
97	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
98	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
99	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
100	Wanita	> 40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
101	Wanita	21-30	SMP	Wiraswasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
102	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
103	Pria	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
104	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
105	Wanita	31-40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
106	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
107	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
108	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
109	Wanita	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
110	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
111	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
112	Wanita	> 40	SMP	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
113	Pria	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
114	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
115	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
116	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
117	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
118	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
119	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	PNS	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
120	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun

121	Wanita	31-40	S1	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
122	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
123	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
124	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
125	Wanita	31-40	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
126	Wanita	> 40	S1	Guru/Dosen	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
127	Wanita	31-40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
128	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
129	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
130	Pria	31-40	S1	PNS	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	< 1 Tahun
131	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
132	Pria	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
133	Wanita	> 40	SMU	Wiraswasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
134	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
135	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
136	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
137	Wanita	21-30	S1	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
138	Wanita	> 40	SMP	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
139	Wanita	31-40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
140	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	< 1 Tahun
141	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	< 1 Tahun
142	Pria	31-40	S1	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
143	Wanita	> 40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
144	Wanita	≤ 20	SMU	Pegawai Swasta	Rp1.500.001 - Rp2.000.000	> 2 Tahun
145	Wanita	21-30	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
146	Wanita	31-40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
147	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
148	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
149	Wanita	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
150	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
151	Pria	31-40	S1	PNS	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun

152	Wanita	21-30	SMU	Pegawai Swasta	Rp2.000.001 - Rp2.500.000	> 2 Tahun
153	Wanita	31-40	S1	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
154	Pria	31-40	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
155	Wanita	> 40	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
156	Wanita	31-40	SMU	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
157	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	> 2 Tahun
158	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
159	Wanita	21-30	SMU	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
160	Wanita	> 40	S1	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
161	Wanita	31-40	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
162	Wanita	31-40	S1	Ibu Rumah Tangga	Rp2.500.001 - Rp3.000.000	> 2 Tahun
163	Pria	> 40	S1	PNS	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
164	Wanita	> 40	Diploma/Akademi	Ibu Rumah Tangga	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun
165	Pria	> 40	Diploma/Akademi	Pegawai Swasta	> Rp3.000.000	1 - 2 Tahun

Lampiran 7

Uji Hipotesis Struktur Persamaan 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.324	.234

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.769	.278		2.769	.006
	Kualitas Produk	.492	.064	.498	7.712	.000
	Kualitas Layanan	.282	.075	.244	3.775	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

Uji Hipotesis Struktur Persamaan 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.465	.205

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.484	.249		1.948	.053		
	Kualitas Produk	.182	.065	.187	2.783	.006	.724	1.381
	Kualitas Layanan	.105	.068	.092	1.537	.126	.910	1.099
	Kepuasan Pelanggan	.532	.069	.541	7.748	.000	.668	1.497

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.090	3	2.030	48.533	.000 ^a
	Residual	6.734	161	.042		
	Total	12.824	164			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

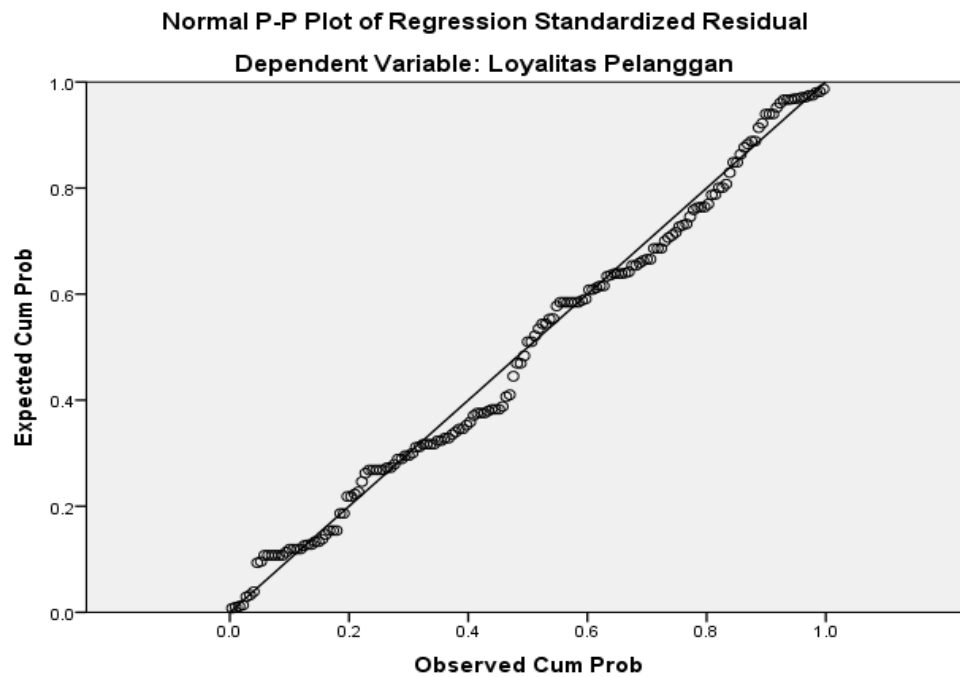
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		165
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.20143748
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.788
Asymp. Sig. (2-tailed)		.564

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data yang diolah, 2016



Sumber : Data yang diolah, 2016

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.047	.144		-.324	.747
Kualitas Produk	.071	.038	.170	1.862	.064
Kualitas Layanan	.017	.040	.035	.434	.665
Kepuasan Pelanggan	-.017	.040	-.042	-.438	.662

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Sumber : Data yang diolah, 2016

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.484	.249		1.948	.053		
Kualitas Produk	.182	.065	.187	2.783	.006	.724	1.381
Kualitas Layanan	.105	.068	.092	1.537	.126	.910	1.099
Kepuasan Pelanggan	.532	.069	.541	7.748	.000	.668	1.497

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data yang diolah, 2016

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan	2.98	.280	165
Kualitas Produk	3.00	.288	165
Kualitas Layanan	2.96	.246	165
Kepuasan Pelanggan	3.08	.284	165

Sumber : Data yang diolah, 2016