

Lampiran 1

Surat permohonan pengisian kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya, mahasiswa program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Novita Triani

NIM : 2013-11-265

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen PT.Citra Van Titipan Kilat (Tiki) di Wilayah Bumi Serpong Damai untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :**DATA RESPONDEN**

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia
 - a. 17 - 22 tahun
 - b. 23 – 28 tahun
 - c. 29 – 34 tahun
 - d. > 35 tahun

3. Pendidikan Terakhir
 - a. SMP
 - b. SMA/SMK
 - c. D3
 - d. S1
 - e. S2
 - f. S3

4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Ibu Rumah Tangga

5. Berapa kali Anda telah melakukan transaksi pengiriman barang/dokumen melalui jasa kurir Tiki dalam 3 bulan ?
 - a. 2 kali
 - b. 3 kali
 - c. 4 kali
 - d. > 4 kali

6. Faktor pertimbangan apa saja yang Anda tentukan dalam memilih layanan jasa pengiriman barang dan dokumen Tiki?
- Harga lebih murah
 - Dekat dengan tempat tinggal
 - Merek Terpercaya
 - Kiriman lebih cepat sampai

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pernyataan di bawah ini sesuai dengan pengalaman Anda dalam melakukan transaksi pengiriman barang atau dokumen melalui jasa kurir PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

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

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

Kualitas Pelayanan		Keterangan				Kepuasan	Keterangan			
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
1.	Layanan yang diberikan Tiki tepat waktu					Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan Tiki secara tepat waktu				
2.	Pelayanan yang telah sesuai dengan yang dijanjikan					Saya merasa puas pelayanan yang telah sesuai dengan apa yang dijanjikan				
3.	Proses transaksi pengiriman dilakukan dengan cepat					Saya merasa puas proses transaksi pengiriman dilakukan dengan cepat				
4.	Saya tidak perlu mengantri lama untuk melakukan transaksi					Saya merasa puas tidak perlu mengantri lama untuk melakukan transaksi				
5.	Pemberian pelayanan oleh karyawan Tiki terhadap pelanggan secara cepat tanggap					Saya merasa puas pemberian pelayanan oleh karyawan Tiki terhadap pelanggan secara cepat tanggap				
6.	Karyawan Tiki cepat tanggap menangani permintaan pelanggan					Saya merasa puas karyawan Tiki cepat tanggap menangani permintaan pelanggan				
7.	Kesediaan karyawan Tiki membantu pelanggan dengan baik					Saya merasa puas dengan kesediaan karyawan Tiki membantu pelanggan dengan baik				
8.	Karyawan Tiki membantu pelanggan dengan sigap					Saya merasa puas karyawan Tiki membantu pelanggan dengan sigap				
		Keterangan					Keterangan			
No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
9.	Karyawan Tiki secara konsisten melayani dengan sopan					Saya merasa puas karyawan Tiki secara konsisten melayani dengan sopan				
10.	Karyawan Tiki secara konsisten melayani dengan ramah					Saya merasa puas karyawan Tiki secara konsisten melayani dengan ramah				
11.	Karyawan Tiki memiliki pengetahuan yang lengkap akan produk/jasa yang ditawarkan					Saya merasa puas karyawan Tiki memiliki pengetahuan yang lengkap akan produk/jasa yang ditawarkan				
12.	Lamanya pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan oleh Tiki					Saya merasa puas lamanya pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan oleh Tiki				
13.	Sikap karyawan Tiki yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan					Saya merasa puas dengan sikap karyawan Tiki yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan				
14.	Karyawan Tiki selalu memperhatikan keluhan setiap pelanggan					Saya merasa puas dengan karyawan Tiki yang selalu memperhatikan keluhan setiap pelanggan				
15.	Tiki menyediakan layanan <i>customer service hotline</i> untuk keluhan pelanggan					Saya merasa puas Tiki menyediakan layanan <i>customer service hotline</i> untuk keluhan pelanggan				
16.	Karyawan Tiki bersungguh-sungguh dalam melayani pelanggan					Saya merasa puas Karyawan Tiki bersungguh-sungguh dalam melayani pelanggan				

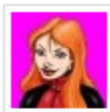
17.	Karyawan Tiki setulus hati dalam melayani pelanggan					Saya merasa puas karyawan Tiki setulus hati dalam melayani pelanggan				
18.	Alat untuk menimbang paket yang tersedia sudah akurat					Saya merasa puas karena alat untuk menimbang paket yang tersedia sudah akurat				
19.	Sarana transportasi untuk mengantar paket berfungsi sebagaimana mestinya					Saya merasa puas dengan sarana transportasi untuk mengantar paket berfungsi sebagaimana mestinya				
20.	Karyawan Tiki berpenampilan menarik					Saya merasa puas dengan karyawan Tiki yang berpenampilan menarik				
21.	Karyawan Tiki profesional dalam memberikan layanan					Saya merasa puas dengan karyawan Tiki yang profesional dalam memberikan layanan				
22.	Adanya sarana untuk keluhan pelanggan					Saya merasa puas dengan adanya sarana untuk keluhan pelanggan				
23.	Kemudahan melakukan <i>tracking</i> barang yang dikirim					Saya merasa puas dengan kemudahan melakukan <i>tracking</i> barang yang dikirim				

Brand Image		Keterangan				Kepuasan				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS	Pernyataan	STP	TP	P	SP
24.	Merek Tiki yang mudah diingat					Saya merasa puas dengan merek Tiki yang mudah diingat				
25.	Logo Tiki mudah dikenali					Saya merasa puas logo Tiki mudah dikenali				
26.	Tiki merupakan merek yang dikenal banyak orang					Saya merasa puas Tiki merupakan merek yang dikenal banyak orang				
27.	Merek Tiki dikenal sebagai jasa pengiriman barang dan dokumen					Saya merasa puas merek Tiki dikenal sebagai jasa pengiriman barang dan dokumen				
28.	Jasa yang ditawarkan Tiki dapat memenuhi kebutuhan akan jasa pengiriman					Saya merasa puas jasa yang ditawarkan Tiki dapat memenuhi kebutuhan akan jasa pengiriman				
29.	Merek Tiki memberikan kesan positif kepada pelanggan					Saya merasa puas merek Tiki memberikan kesan positif kepada pelanggan				
30.	Tiki merupakan merek terpercaya sebagai jasa pengiriman barang dan dokumen					Saya merasa puas Tiki merupakan merek terpercaya sebagai jasa pengiriman barang dan dokumen				
31.	Reputasi merek Tiki di mata masyarakat lebih baik dari para pesaingnya					Saya merasa puas reputasi merek Tiki di mata masyarakat lebih baik dari para pesaingnya				
32.	Tiki mempunyai layanan <i>same day service</i> (paket kiriman tiba di hari yang sama saat paket dikirim) yang tidak dimiliki jasa kurir lainnya					Saya merasa puas Tiki mempunyai layanan <i>same day service</i> (paket kiriman tiba di hari yang sama saat paket dikirim) yang tidak dimiliki jasa kurir lainnya				

No	Pernyataan	Loyalitas			
		STS	TS	S	SS
33.	Saya sebagai pelanggan Tiki akan merekomendasikan jasa pengiriman barang dan dokumen kepada orang lain				
34.	Saya sebagai pelanggan akan mengatakan hal positif tentang jasa pengiriman Tiki				
35.	Saya sebagai pelanggan tidak akan menggunakan jasa pengiriman barang dan dokumen selain Tiki				
36.	Saya sebagai pelanggan Tiki tidak akan tertarik dengan jasa pengiriman barang dan dokumen lain				
37.	Saya selalu rutin menggunakan jasa pengiriman Tiki				
38.	Saya menggunakan berbagai pilihan waktu estimasi pengiriman barang/dokumen				
39.	Saya akan menggunakan kembali Tiki saat hendak mengirim barang/dokumen				
40.	Saya akan tetap memilih Tiki walaupun jasa pengiriman lain lebih baik				

Lampiran 2

Testimoni Pelanggan Tiki



pelanggan

12:27:04 pm on December 17, 2011 | 51

Tags: [Jasa](#), [Kebobrokan TIKI](#), [Keluhan Pelanggan](#), [Kurir](#), [Pelayanan TIKI](#), [TIKI](#)



Sebagai perintis usaha & pionir yang sangat berpengalaman di bidangnya, TIKI selalu berupaya mengerti dan melayani sepenuh hati dengan mewujudkan harapan pelanggan akan keamanan, fasilitas, efektifitas, efisiensi dan tanggung jawab dalam menangani setiap pengiriman.

Upaya peningkatan kualitas layanan selalu menjadi fokus utama TIKI dalam menjamin kepercayaan pelanggan yang didukung oleh ribuan personil terlatih dan armada transportasi yang tersebar diberbagai titik nusantara dan internasional.

Visi TIKI untuk menjadi mitra jasa Titipan Kilat yang profesional dan terkemuka di dunia terwujud berkat berbagai varian produk dan layanan yang dapat dipilih dan dinikmati dengan leluasa. Karena bertahun-tahun kerja keras, semangat dan kreativitas TIKI semuanya di dedikasikan hanya untuk Anda.

Mengetahui tarif pengiriman barang klik [disini](#)

Keluhan pelanggan klik [disini](#) (kayaknya link ini tidak berfungsi)



Edy Sugiono 12:44 pm on January 16, 2014 | # | [Reply](#)

Mohon pencerahan kepada pihak Tiki: Kiriman paket saya dgn no.resi 02 016 856 xxx dr Surabaya (juanda) ke Jogja pengiriman tgl 6 januari 2014 kmrn harus nya nyampe 3 sd 4 hari tpi sampai hari ini tgl 16 januari blm sampai juga... Pas saya konfirmasi Pihak Tiki tidak memberi alasan yg jelas ttg keterlambatan pengiriman.!!! Dengan rasa kecewa Lalu saya minta barang dikembalikan saja ke saya biar saya kirim lewat jasa pengiriman barang yg lain, soal nya barang itu sudah ditunggu sama pemesan... & Pemesan Sudah berhubungan baik dgn Perusahaan kami, saya tidak mau Kehilangan Pelanggan karena hal ini maka dr itu saya minta barang saya di kembalikan kesaya... Soalnya barang itu sangat penting dan ditunggu2 oleh pelanggan kami.!!! ,tpi pihak tiki tdk bisa mengembalikan barang tsb kpd saya dgn alasan barang nya terselip lg dicari belum ketemu.!!! Separah itu kah Jasa Pengiriman Tiki.??? Terus Terus Saya sangat di rugikan atas hal tersebut... Mohon dgn Sangat kepada Pihak Tiki agar sekiranya bertanggung jawab atas hal tersebut jng saling melempar keasalah... Tpi berilah solusi yg bijak atas masalah ini.!!! Kami butuh kepastian atas barang kami.!!!



tanti 3:10 pm on June 22, 2014 | # | [Reply](#)

saya sangat amat kecewa dengan tiki,,pengiriman barang yg dijanjikan untuk daerah pasuruan-surabaya hanya 1 hari saja seperti nama nya TIKI(titipan kilat) apannya gakk bisa dipertanggung jawabkan sama sekali,,sebelllllllll saya,,,,sudah 1mingguan lebih belum dikirim kirim....gakk lagi lagi klo begini ceritanya pakai jasa pengiriman tiki klo ending kayak gini..KECEWA.....



hidayat 2:04 am on June 23, 2014 | # | [Reply](#)

emang mengecewakan nih jasa tiki ga akan lagi pake jasa pengiriman ini.



olan piscesio santana 10:28 am on July 15, 2014 | # | [Reply](#)

Baru saja saya jalan arah pulang dari plasa JMP tiba-tiba mobil tiki L 9461 D dengan kecepatan tinggi menyerempet saya dan membanting stir belok kekanan dengan seenaknya. Mohon di bimbing para pengemudi seperti ini membahayakan nyawa orang!!! Mohon di tanggap dengan serius..

-  **ayu** 7:03 pm on July 18, 2014 | # | [Reply](#)
 Maaf numpang nimbrung
 Sy jg trmasuk org y dkecewakan tiki
 Kan dpaketan tsbt treantum no hp si penerima n si pengirim
 Kl memang susah nyari almt d kampung
 Kan bs tlp no hp tsb
 Mgkn 1 dr sekian kurir tiki y krg inisiatifny
 Tp akibatnya kepercayaan pelanggan hilang
 To all tiki's member : Kepercayaan itu mahal lho
-  **pelanggan** 11:26 am on July 19, 2014 | # | [Reply](#)
 pake jasa pos aja lebih vepat, murah dan aman
-  **masko** 11:40 am on July 20, 2014 | # | [Reply](#)
 tiki, pelayanan yang tidak memuaskan.
-  **elre** 7:34 am on September 29, 2014 | # | [Reply](#)
 Tiki pekanbaru kerjane lebih lelet dibanding jakarta
-  **nurushubahir** 11:03 am on October 23, 2014 | # | [Reply](#)
 Tiki parah , paketan belum nyampe juga padahal udah pake layanan yang ons , mohon pelayanannya di perbaiki
-  **muhammad hidayah** 5:09 pm on April 17, 2015 | # | [Reply](#)
 To the point
 Paket sy tidak sampai ketangan sy padahal
 Brg sudah dikirim dr tanggal 21maret 2015 kemarin.
 Sy konfirmasi ke tiki jambi katanya barang saya hilang di perjalanan n akan diganti rugi dengan 10 kalilipat dr harga pengiriman dan akan di berikan surat ket hilang dr tiki sukabumi
 Tp apa semua omong kosong sampai detik ini tdk ada tanda sama sekali kalo pihak tiki mau brttanggung jawab atas hilangnya barang sy
 Sy merasa di permainan dan ditipu oleh tiki
 Apa sy harus melaporkan ke pihak berwajib
 Kalau tiki peduli dengan komsennya
 Hub saya jangan saya yg buang buang pulsa untuk menelpon ke tiki
 manyakan barang saya yg hilang tp gk ada hasil
-  **Denny AM Denny** 7:35 am on May 12, 2015 | # | [Reply](#)
 Gan kenapa barang ku statusnya packing list.padahal tanggla pengirimannya 07/05/2015 sekarang udah tanggal 12/05/2015

Lampiran 3
Data Profil Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis kelamin	Laki-Laki	48	110
	Perempuan	62	
Usia	17 - 22 tahun	29	110
	23 – 28 tahun	46	
	29 – 34 tahun	24	
	> 35 tahun	11	
Pendidikan Terakhir	SMP	5	110
	SMA/SMK	68	
	D3	7	
	S1	22	
	S2	8	
	S3		
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	12	110
	PNS	17	
	Karyawan Swasta	19	
	Wirausaha	59	
	Ibu Rumah Tangga	3	
Frekuensi Menggunakan	2 Kali	13	110
	3 Kali	21	
	4 Kali	24	
	> 4 Kali	52	
Faktor Pertimbangan	Harga lebih murah	39	110
	Dekat dengan tempat tinggal	25	
	Merek Terpercaya	27	
	Kiriman lebih cepat sampai	19	

Lampiran 4
Tabulasi Pre-test 30 Responden

Responden	Kulitas Pelayanan (X1)																							Brand Image (X2)										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL
1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	82	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	78	4	4	2	4	4	2	3	4	4	31
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	75	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
6	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	55	2	3	2	1	3	2	2	3	2	20
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	79	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
9	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
10	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	80	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
11	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	85	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	74	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
13	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	87	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
14	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	71	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
16	3	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	56	3	1	3	3	2	3	3	3	3	24
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
18	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	82	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
19	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	82	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	80	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
21	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	83	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
22	3	2	1	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	4	3	2	1	2	3	2	3	2	1	52	3	2	1	2	3	3	1	2	3	20
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	82	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
24	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	4	2	2	2	4	3	2	3	61	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20
25	4	1	4	4	2	1	2	1	4	4	3	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	1	4	65	4	1	4	4	2	4	2	1	4	26
26	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	75	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
27	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	73	4	3	2	4	3	2	3	3	4	28
28	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	45	3	1	1	2	3	1	1	1	3	16
29	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	78	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
30	1	3	3	4	2	3	3	3	1	2	1	3	3	4	2	2	3	3	1	2	1	3	3	56	1	3	3	4	2	3	3	3	1	23

Pre-test 30 Responden

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	P31	P32	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	110	4	2	4	3	4	3	4	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	3	2	3	4	4	2	3	3	24	
4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	117	4	3	3	3	4	2	4	3	26	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	102	4	4	4	4	4	4	4	3	31	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	105	3	4	4	4	4	4	3	4	30	
2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	73	4	3	2	2	4	2	4	4	25	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	3	2	2	2	4	2	3	4	22	
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	113	4	2	3	4	3	3	4	3	26	
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	4	3	4	4	3	4	4	3	29	
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	115	2	2	3	3	2	2	2	2	18	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	115	4	4	3	4	4	3	4	4	30	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	103	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	121	4	3	4	3	4	4	4	4	30	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	98	4	4	3	3	4	3	4	4	29	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	106	3	4	4	4	4	4	3	3	29	
3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	81	4	3	2	4	3	3	4	3	26	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	124	3	1	2	3	3	3	3	3	21	
3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	111	3	3	4	3	3	4	3	3	26	
3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	110	2	1	2	2	2	2	2	2	15	
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	112	4	4	4	3	4	4	4	4	31	
3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	112	3	4	2	4	4	2	3	4	26	
3	2	1	2	3	4	1	2	3	3	3	2	1	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	4	3	1	1	2	3	3	3	76	4	2	2	3	3	2	4	3	23	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	119	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	76	3	3	3	4	3	3	3	3	25	
4	1	2	1	2	4	4	1	4	4	4	1	4	4	2	1	2	1	4	4	3	1	4	4	2	4	2	1	4	4	4	88	4	2	3	4	4	3	4	3	27	
3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	105	4	2	4	2	4	4	4	4	28	
4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	105	3	2	4	3	4	4	3	4	27	
3	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	3	61	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	112	3	3	4	4	4	4	3	4	29	
1	3	3	3	2	4	3	3	1	1	1	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	3	3	4	2	3	3	3	1	1	1	76	3	4	3	2	3	3	3	3	24	

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR00 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014	VAR0 0015	VAR0 0016	VAR0 0017	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020	VAR0 0021	VAR0 0022	VAR0 0023	VAR0 0024	
VAR 0000 1	Pears on Corre	1	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1,000**	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1,000**	0,122	0,195	,549**
	Sig. (2- N		0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516	0,000	0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516	0,000	0,522	0,301	0,002
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 2	Pears on Corre	0,122	1	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1,000**	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1,000**	0,303	,739**
	Sig. (2- N	0,522		0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522	0,000	0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522	0,000	0,104	0,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 3	Pears on Corre	0,195	0,303	1	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441*	0,195	0,303	1,000**	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441*	0,195	0,303	1,000**	,697**
	Sig. (2- N	0,301	0,104		0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104	0,000	0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104	0,000	0,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 4	Pears on Corre	0,354	0,308	0,237	1	0,246	0,068	,370*	0,275	0,354	0,147	0,354	0,308	0,237	1,000**	0,246	0,068	,370*	0,275	0,354	0,147	0,354	0,308	0,237	,537**
	Sig. (2- N	0,055	0,098	0,208		0,190	0,720	0,044	0,142	0,055	0,438	0,055	0,098	0,208	0,000	0,190	0,720	0,044	0,142	0,055	0,438	0,055	0,098	0,208	0,002
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 5	Pears on Corre	,514**	,507**	0,115	0,246	1	-0,079	0,272	,482**	,514**	0,185	,514**	,507**	0,115	0,246	1,000**	-0,079	0,272	,482**	,514**	0,185	,514**	,507**	0,115	,603**
	Sig. (2- N	0,004	0,004	0,546	0,190		0,678	0,146	0,007	0,004	0,327	0,004	0,004	0,546	0,190	0,000	0,678	0,146	0,007	0,004	0,327	0,004	0,004	0,546	0,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 6	Pears on Corre	0,000	0,053	,600**	0,068	-0,079	1	0,227	0,119	0,000	0,204	0,000	0,053	,600**	0,068	-0,079	1,000**	0,227	0,119	0,000	0,204	0,000	0,053	,600**	0,354
	Sig. (2- N	1,000	0,783	0,000	0,720	0,678		0,228	0,531	1,000	0,280	1,000	0,783	0,000	0,720	0,678	0,000	0,228	0,531	1,000	0,280	1,000	0,783	0,000	0,055
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 7	Pears on Corre	0,142	,654**	,651**	,370*	0,272	0,227	1	,670**	0,196	0,180	0,142	,654**	,651**	,370*	0,272	0,227	1,000**	,670**	0,196	0,180	0,142	,654**	,651**	,758**
	Sig. (2- N	0,454	0,000	0,000	0,044	0,146	0,228		0,000	0,300	0,341	0,454	0,000	0,000	0,044	0,146	0,228	0,000	0,000	0,300	0,341	0,454	0,000	0,000	0,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 0000 8	Pears on Corre	0,149	,861**	,383*	0,275	,482**	0,119	,670**	1	0,149	0,132	0,149	,861**	,383*	0,275	,482**	0,119	,670**	1,000**	0,149	0,132	0,149	,861**	,383*	,735**
	Sig. (2- N	0,432	0,000	0,037	0,142	0,007	0,531	0,000		0,432	0,486	0,432	0,000	0,037	0,142	0,007	0,531	0,000	0,000	0,432	0,486	0,432	0,000	0,037	0,000
		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

VAR 00009	Pears on Corre	,811**	0,171	0,139	0,354	,514**	0,000	0,196	0,149	1	0,123	,811**	0,171	0,139	0,354	,514**	0,000	0,196	0,149	1,000**	0,123	,811**	0,171	0,139	,545**
	Sig. (2-N)	0,000	0,366	0,464	0,055	0,004	1,000	0,300	0,432		0,516	0,000	0,366	0,464	0,055	0,004	1,000	0,300	0,432	0,000	0,516	0,000	0,366	0,464	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00010	Pears on Corre	0,123	0,237	,441**	0,147	0,185	0,204	0,180	0,132	0,123	1	0,123	0,237	,441**	0,147	0,185	0,204	0,180	0,132	0,123	1,000**	0,123	0,237	,441**	,446*
	Sig. (2-N)	0,516	0,208	0,015	0,438	0,327	0,280	0,341	0,486	0,516		0,516	0,208	0,015	0,438	0,327	0,280	0,341	0,486	0,516	0,000	0,516	0,208	0,015	0,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00011	Pears on Corre	1,000**	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1,000**	0,122	0,195	,549**
	Sig. (2-N)	0,000	0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516		0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516	0,000	0,522	0,301	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00012	Pears on Corre	0,122	1,000**	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1,000**	0,303	,739**
	Sig. (2-N)	0,522	0,000	0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522		0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522	0,000	0,104	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00013	Pears on Corre	0,195	0,303	1,000**	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441**	0,195	0,303	1	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441**	0,195	0,303	1,000**	,697**
	Sig. (2-N)	0,301	0,104	0,000	0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104		0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00014	Pears on Corre	0,354	0,308	0,237	1,000**	0,246	0,068	,370*	0,275	0,354	0,147	0,354	0,308	0,237	1	0,246	0,068	,370*	0,275	0,354	0,147	0,354	0,308	0,237	,537**
	Sig. (2-N)	0,055	0,098	0,208	0,000	0,190	0,720	0,044	0,142	0,055	0,438	0,055	0,098	0,208		0,190	0,720	0,044	0,142	0,055	0,438	0,055	0,098	0,208	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00015	Pears on Corre	,514**	,507**	0,115	0,246	1,000**	-0,079	0,272	,482**	,514**	0,185	,514**	,507**	0,115	0,246	1	-0,079	0,272	,482**	,514**	0,185	,514**	,507**	0,115	,603**
	Sig. (2-N)	0,004	0,004	0,546	0,190	0,000	0,678	0,146	0,007	0,004	0,327	0,004	0,004	0,546	0,190		0,678	0,146	0,007	0,004	0,327	0,004	0,004	0,546	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00016	Pears on Corre	0,000	0,053	,600**	0,068	-0,079	1,000**	0,227	0,119	0,000	0,204	0,000	0,053	,600**	0,068	-0,079	1	0,227	0,119	0,000	0,204	0,000	0,053	,600**	0,354
	Sig. (2-N)	1,000	0,783	0,000	0,720	0,678	0,000	0,228	0,531	1,000	0,280	1,000	0,783	0,000	0,720	0,678		0,228	0,531	1,000	0,280	1,000	0,783	0,000	0,055
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

VAR 00017	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	0,142	,654**	,651**	,370*	0,272	0,227	1,000**	,670**	0,196	0,180	0,142	,654**	,651**	,370*	0,272	0,227	1	,670**	0,196	0,180	0,142	,654**	,651**	,758**
		0,454	0,000	0,000	0,044	0,146	0,228	0,000	0,000	0,300	0,341	0,454	0,000	0,000	0,044	0,146	0,228		0,000	0,300	0,341	0,454	0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00018	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	0,149	,861**	,383*	0,275	,482**	0,119	,670**	1,000**	0,149	0,132	0,149	,861**	,383*	0,275	,482**	0,119	,670**	1	0,149	0,132	0,149	,861**	,383*	,735**
		0,432	0,000	0,037	0,142	0,007	0,531	0,000	0,000	0,432	0,486	0,432	0,000	0,037	0,142	0,007	0,531	0,000		0,432	0,486	0,432	0,000	0,037	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00019	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	,811**	0,171	0,139	0,354	,514**	0,000	0,196	0,149	1,000**	0,123	,811**	0,171	0,139	0,354	,514**	0,000	0,196	0,149	1	0,123	,811**	0,171	0,139	,545**
		0,000	0,366	0,464	0,055	0,004	1,000	0,300	0,432	0,000	0,516	0,000	0,366	0,464	0,055	0,004	1,000	0,300	0,432		0,516	0,000	0,366	0,464	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00020	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	0,123	0,237	,441*	0,147	0,185	0,204	0,180	0,132	0,123	1,000**	0,123	0,237	,441*	0,147	0,185	0,204	0,180	0,132	0,123	1	0,123	0,237	,441*	,446*
		0,516	0,208	0,015	0,438	0,327	0,280	0,341	0,486	0,516	0,000	0,516	0,208	0,015	0,438	0,327	0,280	0,341	0,486	0,516		0,516	0,208	0,015	0,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00021	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	1,000**	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1,000**	0,122	0,195	0,354	,514**	0,000	0,142	0,149	,811**	0,123	1	0,122	0,195	,549**
		0,000	0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516	0,000	0,522	0,301	0,055	0,004	1,000	0,454	0,432	0,000	0,516		0,522	0,301	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00022	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	0,122	1,000**	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1,000**	0,303	0,308	,507**	0,053	,654**	,861**	0,171	0,237	0,122	1	0,303	,739**
		0,522	0,000	0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522	0,000	0,104	0,098	0,004	0,783	0,000	0,000	0,366	0,208	0,522		0,104	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00023	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	0,195	0,303	1,000**	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441*	0,195	0,303	1,000**	0,237	0,115	,600**	,651**	,383*	0,139	,441*	0,195	0,303	1	,697**
		0,301	0,104	0,000	0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104	0,000	0,208	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,301	0,104		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR 00024	Pears on Corre Sig. (2-tailed)	,549**	,739**	,697**	,537**	,603**	0,354	,758**	,735**	,545**	,446*	,549**	,739**	,697**	,537**	,603**	0,354	,758**	,735**	,545**	,446*	,549**	,739**	,697**	1
		0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,055	0,000	0,000	0,002	0,013	0,002	0,000	0,000	0,002	0,000	0,055	0,000	0,000	0,002	0,013	0,002	0,000	0,000	
	N	30	30	30	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 0.01 level (2-tailed).

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

Uji Validitas Brand Image

	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011
VAR00001 Pearson Correlation	1	0,171	0,195	,426*	,588**	0,191	0,196	0,205	,937**	0,123	,595**
Sig. (2- tailed)		0,366	0,301	0,019	0,001	0,313	0,300	0,277	0,000	0,516	0,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002 Pearson Correlation	0,171	1	0,303	,425*	,507**	0,215	,654**	,861**	0,171	0,237	,730**
Sig. (2- tailed)	0,366		0,104	0,019	0,004	0,254	0,000	0,000	0,366	0,208	0,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003 Pearson Correlation	0,195	0,303	1	,433*	0,115	,806**	,651**	,383*	0,139	,441*	,694**
Sig. (2- tailed)	0,301	0,104		0,017	0,546	0,000	0,000	0,037	0,464	0,015	0,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004 Pearson Correlation	,426*	,425*	,433*	1	0,319	,364*	,606**	,430*	,426*	0,216	,724**
Sig. (2- tailed)	0,019	0,019	0,017		0,086	0,048	0,000	0,018	0,019	0,252	0,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005 Pearson Correlation	,588**	,507**	0,115	0,319	1	0,071	0,272	,482**	,514**	0,185	,609**
Sig. (2- tailed)	0,001	0,004	0,546	0,086		0,709	0,146	0,007	0,004	0,327	0,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Uji Validitas *Brand Image*

VAR00006	Pearson Correlation	0,191	0,215	,806**	,364*	0,071	1	,462*	0,237	0,191	0,273	,581**
	Sig. (2-tailed)	0,313	0,254	0,000	0,048	0,709		0,010	0,207	0,313	0,144	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	0,196	,654**	,651**	,606**	0,272	,462*	1	,670**	0,196	0,180	,782**
	Sig. (2-tailed)	0,300	0,000	0,000	0,000	0,146	0,010		0,000	0,300	0,341	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0,205	,861**	,383*	,430*	,482**	0,237	,670**	1	0,149	0,132	,730**
	Sig. (2-tailed)	0,277	0,000	0,037	0,018	0,007	0,207	0,000		0,432	0,486	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	,937**	0,171	0,139	,426*	,514**	0,191	0,196	0,149	1	0,123	,567**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,366	0,464	0,019	0,004	0,313	0,300	0,432		0,516	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0,123	0,237	,441*	0,216	0,185	0,273	0,180	0,132	0,123	1	,440*
	Sig. (2-tailed)	0,516	0,208	0,015	0,252	0,327	0,144	0,341	0,486	0,516		0,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	,595**	,730**	,694**	,724**	,609**	,581**	,782**	,730**	,567**	,440*	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,015	
	N	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).												

Hasil Uji Validitas Kepuasan

		VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000	VAR0000
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7
VAR0000 1	Pearson Correlatio n	1	0.149	0.196	0.171	,514**	0.354	0.139	0.171	,811**	1,000**	,811**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.171	0.196
	Sig. (2- tailed)		0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 2	Pearson Correlatio n	0.149	1	,670**	,861**	,482**	0.275	,383'	,861**	0.149	0.149	0.149	,861**	,383'	0.275	,482**	,861**	,670**
	Sig. (2- tailed)	0.432		0.000	0.000	0.007	0.142	0.037	0.000	0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.142	0.007	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 3	Pearson Correlatio n	0.196	,670**	1	,654**	0.272	,370'	,651**	,654**	0.142	0.196	0.142	,654**	,651**	,370'	0.272	,654**	1,000**
	Sig. (2- tailed)	0.300	0.000		0.000	0.146	0.044	0.000	0.000	0.454	0.300	0.454	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 4	Pearson Correlatio n	0.171	,861**	,654**	1	,507**	0.308	0.303	1,000**	0.122	0.171	0.122	1,000**	0.303	0.308	,507**	1,000**	,654**
	Sig. (2- tailed)	0.366	0.000	0.000		0.004	0.098	0.104	0.000	0.522	0.366	0.522	0.000	0.104	0.098	0.004	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 5	Pearson Correlatio n	,514**	,482**	0.272	,507**	1	0.246	0.115	,507**	,514**	,514**	,514**	,507**	0.115	0.246	1,000**	,507**	0.272
	Sig. (2- tailed)	0.004	0.007	0.146	0.004		0.190	0.546	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.190	0.000	0.004	0.146
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 6	Pearson Correlatio n	0.354	0.275	,370'	0.308	0.246	1	0.237	0.308	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	1,000**	0.246	0.308	,370'
	Sig. (2- tailed)	0.055	0.142	0.044	0.098	0.190		0.208	0.098	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208	0.000	0.190	0.098	0.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00007	Pearson Correlation	0.139	,383	,651**	0.303	0.115	0.237	1	0.303	0.195	0.139	0.195	0.303	1,000**	0.237	0.115	0.303	,651**
	Sig. (2-tailed)	0.464	0.037	0.000	0.104	0.546	0.208		0.104	0.301	0.464	0.301	0.104	0.000	0.208	0.546	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	0.171	,861**	,654**	1,000**	,507**	0.308	0.303	1	0.122	0.171	0.122	1,000**	0.303	0.308	,507**	1,000**	,654**
	Sig. (2-tailed)	0.366	0.000	0.000	0.000	0.004	0.098	0.104		0.522	0.366	0.522	0.000	0.104	0.098	0.004	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	,811**	0.149	0.142	0.122	,514**	0.354	0.195	0.122	1	,811**	1,000**	0.122	0.195	0.354	,514**	0.122	0.142
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.454	0.522	0.004	0.055	0.301	0.522		0.000	0.000	0.522	0.301	0.055	0.004	0.522	0.454
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	1,000**	0.149	0.196	0.171	,514**	0.354	0.139	0.171	,811**	1	,811**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.171	0.196
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000		0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	,811**	0.149	0.142	0.122	,514**	0.354	0.195	0.122	1,000**	,811**	1	0.122	0.195	0.354	,514**	0.122	0.142
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.454	0.522	0.004	0.055	0.301	0.522	0.000	0.000		0.522	0.301	0.055	0.004	0.522	0.454
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	0.171	,861**	,654**	1,000**	,507**	0.308	0.303	1,000**	0.122	0.171	0.122	1	0.303	0.308	,507**	1,000**	,654**
	Sig. (2-tailed)	0.366	0.000	0.000	0.000	0.004	0.098	0.104	0.000	0.522	0.366	0.522		0.104	0.098	0.004	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00013	Pearson Correlation	0.139	,383'	,651''	0.303	0.115	0.237	1,000''	0.303	0.195	0.139	0.195	0.303	1	0.237	0.115	0.303	,651''
	Sig. (2-tailed)	0.464	0.037	0.000	0.104	0.546	0.208	0.000	0.104	0.301	0.464	0.301	0.104		0.208	0.546	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.354	0.275	,370'	0.308	0.246	1,000''	0.237	0.308	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	1	0.246	0.308	,370'
	Sig. (2-tailed)	0.055	0.142	0.044	0.098	0.190	0.000	0.208	0.098	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208		0.190	0.098	0.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	,514''	,482''	0.272	,507''	1,000''	0.246	0.115	,507''	,514''	,514''	,514''	,507''	0.115	0.246	1	,507''	0.272
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.007	0.146	0.004	0.000	0.190	0.546	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.190		0.004	0.146
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	0.171	,861''	,654''	1,000''	,507''	0.308	0.303	1,000''	0.122	0.171	0.122	1,000''	0.303	0.308	,507''	1	,654''
	Sig. (2-tailed)	0.366	0.000	0.000	0.000	0.004	0.098	0.104	0.000	0.522	0.366	0.522	0.000	0.104	0.098	0.004		0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	0.196	,670''	1,000''	,654''	0.272	,370'	,651''	,654''	0.142	0.196	0.142	,654''	,651''	,370'	0.272	,654''	1
	Sig. (2-tailed)	0.300	0.000	0.000	0.000	0.146	0.044	0.000	0.000	0.454	0.300	0.454	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	0.149	1,000''	,670''	,861''	,482''	0.275	,383'	,861''	0.149	0.149	0.149	,861''	,383'	0.275	,482''	,861''	,670''
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.000	0.007	0.142	0.037	0.000	0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.142	0.007	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00019	Pearson Correlation	1,000**	0.149	0.196	0.171	,514**	0.354	0.139	0.171	,811**	1,000**	,811**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.171	0.196
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	1,000**	0.149	0.196	0.171	,514**	0.354	0.139	0.171	,811**	1,000**	,811**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.171	0.196
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	,490**	0.098	0.144	0.072	,501**	0.243	0.136	0.072	,731**	,490**	,731**	0.072	0.136	0.243	,501**	0.072	0.144
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.607	0.446	0.704	0.005	0.196	0.472	0.704	0.000	0.006	0.000	0.704	0.472	0.196	0.005	0.704	0.446
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	0.171	,861**	,654**	1,000**	,507**	0.308	0.303	1,000**	0.122	0.171	0.122	1,000**	0.303	0.308	,507**	1,000**	,654**
	Sig. (2-tailed)	0.366	0.000	0.000	0.000	0.004	0.098	0.104	0.000	0.522	0.366	0.522	0.000	0.104	0.098	0.004	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	0.139	,383*	,651**	0.303	0.115	0.237	1,000**	0.303	0.195	0.139	0.195	0.303	1,000**	0.237	0.115	0.303	,651**
	Sig. (2-tailed)	0.464	0.037	0.000	0.104	0.546	0.208	0.000	0.104	0.301	0.464	0.301	0.104	0.000	0.208	0.546	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	0.354	0.275	,370*	0.308	0.246	1,000**	0.237	0.308	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	1,000**	0.246	0.308	,370*
	Sig. (2-tailed)	0.055	0.142	0.044	0.098	0.190	0.000	0.208	0.098	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208	0.000	0.190	0.098	0.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00025	Pearson Correlation	,514"	,482"	0.272	,507"	1,000"	0.246	0.115	,507"	,514"	,514"	,514"	,507"	0.115	0.246	1,000"	,507"	0.272
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.007	0.146	0.004	0.000	0.190	0.546	0.004	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.190	0.000	0.004	0.146
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	0.139	,383'	,651"	0.303	0.115	0.237	1,000"	0.303	0.195	0.139	0.195	0.303	1,000"	0.237	0.115	0.303	,651"
	Sig. (2-tailed)	0.464	0.037	0.000	0.104	0.546	0.208	0.000	0.104	0.301	0.464	0.301	0.104	0.000	0.208	0.546	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	0.196	,670"	1,000"	,654"	0.272	,370'	,651"	,654"	0.142	0.196	0.142	,654"	,651"	,370'	0.272	,654"	1,000"
	Sig. (2-tailed)	0.300	0.000	0.000	0.000	0.146	0.044	0.000	0.000	0.454	0.300	0.454	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	0.149	1,000"	,670"	,861"	,482"	0.275	,383'	,861"	0.149	0.149	0.149	,861"	,383'	0.275	,482"	,861"	,670"
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.000	0.007	0.142	0.037	0.000	0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.142	0.007	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	1,000"	0.149	0.196	0.171	,514"	0.354	0.139	0.171	,811"	1,000"	,811"	0.171	0.139	0.354	,514"	0.171	0.196
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	1,000"	0.149	0.196	0.171	,514"	0.354	0.139	0.171	,811"	1,000"	,811"	0.171	0.139	0.354	,514"	0.171	0.196
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.300	0.366	0.004	0.055	0.464	0.366	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.055	0.004	0.366	0.300
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR0003 1	Pearson Correlatio n	,811**	0.149	0.142	0.122	,514**	0.354	0.195	0.122	1,000**	,811**	1,000**	0.122	0.195	0.354	,514**	0.122	0.142
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.432	0.454	0.522	0.004	0.055	0.301	0.522	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.055	0.004	0.522	0.454
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 2	Pearson Correlatio n	0.171	,861**	,654**	1,000**	,507**	0.308	0.303	1,000**	0.122	0.171	0.122	1,000**	0.303	0.308	,507**	1,000**	,654**
	Sig. (2- tailed)	0.366	0.000	0.000	0.000	0.004	0.098	0.104	0.000	0.522	0.366	0.522	0.000	0.104	0.098	0.004	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 3	Pearson Correlatio n	0.139	,383*	,651**	0.303	0.115	0.237	1,000**	0.303	0.195	0.139	0.195	0.303	1,000**	0.237	0.115	0.303	,651**
	Sig. (2- tailed)	0.464	0.037	0.000	0.104	0.546	0.208	0.000	0.104	0.301	0.464	0.301	0.104	0.000	0.208	0.546	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 4	Pearson Correlatio n	,616**	,759**	,760**	,770**	,656**	,546**	,594**	,770**	,592**	,616**	,592**	,770**	,594**	,546**	,656**	,770**	,760**
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.001	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000	0.001	0.002	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4
VAR0000 1	Pearson Correlatio n	0.149	1,000**	1,000**	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1,000**	1,000**	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2- tailed)	0.432	0.000	0.000	0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 2	Pearson Correlatio n	1,000**	0.149	0.149	0.098	,861**	,383'	0.275	,482**	,383'	,670**	1,000**	0.149	0.149	0.149	,861**	,383'	,759**
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.432	0.432	0.607	0.000	0.037	0.142	0.007	0.037	0.000	0.000	0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 3	Pearson Correlatio n	,670**	0.196	0.196	0.144	,654**	,651**	,370'	0.272	,651**	1,000**	,670**	0.196	0.196	0.142	,654**	,651**	,760**
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.300	0.300	0.446	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000	0.000	0.000	0.300	0.300	0.454	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 4	Pearson Correlatio n	,861**	0.171	0.171	0.072	1,000**	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1,000**	0.303	,770**
	Sig. (2- tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704	0.000	0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522	0.000	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 5	Pearson Correlatio n	,482**	,514**	,514**	,501**	,507**	0.115	0.246	1,000**	0.115	0.272	,482**	,514**	,514**	,514**	,507**	0.115	,656**
	Sig. (2- tailed)	0.007	0.004	0.004	0.005	0.004	0.546	0.190	0.000	0.546	0.146	0.007	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0000 6	Pearson Correlatio n	0.275	0.354	0.354	0.243	0.308	0.237	1,000**	0.246	0.237	,370'	0.275	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	,546**
	Sig. (2- tailed)	0.142	0.055	0.055	0.196	0.098	0.208	0.000	0.190	0.208	0.044	0.142	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00007	Pearson Correlation	,383	0.139	0.139	0.136	0.303	1,000**	0.237	0.115	1,000**	,651**	,383	0.139	0.139	0.195	0.303	1,000**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.464	0.464	0.472	0.104	0.000	0.208	0.546	0.000	0.000	0.037	0.464	0.464	0.301	0.104	0.000	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	,861**	0.171	0.171	0.072	1,000**	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1,000**	0.303	,770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704	0.000	0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522	0.000	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	0.149	,811**	,811**	,731**	0.122	0.195	0.354	,514**	0.195	0.142	0.149	,811**	,811**	1,000**	0.122	0.195	,592**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.055	0.004	0.301	0.454	0.432	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	0.149	1,000**	1,000**	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1,000**	1,000**	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	0.149	,811**	,811**	,731**	0.122	0.195	0.354	,514**	0.195	0.142	0.149	,811**	,811**	1,000**	0.122	0.195	,592**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.055	0.004	0.301	0.454	0.432	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	,861**	0.171	0.171	0.072	1,000**	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1,000**	0.303	,770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704	0.000	0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522	0.000	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00013	Pearson Correlation	,383	0.139	0.139	0.136	0.303	1,000**	0.237	0.115	1,000**	,651**	,383	0.139	0.139	0.195	0.303	1,000**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.464	0.464	0.472	0.104	0.000	0.208	0.546	0.000	0.000	0.037	0.464	0.464	0.301	0.104	0.000	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	0.275	0.354	0.354	0.243	0.308	0.237	1,000**	0.246	0.237	,370*	0.275	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	,546**
	Sig. (2-tailed)	0.142	0.055	0.055	0.196	0.098	0.208	0.000	0.190	0.208	0.044	0.142	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	,482**	,514**	,514**	,501**	,507**	0.115	0.246	1,000**	0.115	0.272	,482**	,514**	,514**	,514**	,507**	0.115	,656**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.004	0.004	0.005	0.004	0.546	0.190	0.000	0.546	0.146	0.007	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	,861**	0.171	0.171	0.072	1,000**	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1,000**	0.303	,770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704	0.000	0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522	0.000	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	,670**	0.196	0.196	0.144	,654**	,651**	,370*	0.272	,651**	1,000**	,670**	0.196	0.196	0.142	,654**	,651**	,760**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.300	0.300	0.446	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000	0.000	0.000	0.300	0.300	0.454	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	1	0.149	0.149	0.098	,861**	,383*	0.275	,482**	,383*	,670**	1,000**	0.149	0.149	0.149	,861**	,383*	,759**
	Sig. (2-tailed)		0.432	0.432	0.607	0.000	0.037	0.142	0.007	0.037	0.000	0.000	0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00019	Pearson Correlation	0.149	1	1,000**	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1,000**	1,000**	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2-tailed)	0.432		0.000	0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	0.149	1,000**	1	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1,000**	1,000**	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000		0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432	0.000	0.000	0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021	Pearson Correlation	0.098	,490**	,490**	1	0.072	0.136	0.243	,501**	0.136	0.144	0.098	,490**	,490**	,731**	0.072	0.136	,436*
	Sig. (2-tailed)	0.607	0.006	0.006		0.704	0.472	0.196	0.005	0.472	0.446	0.607	0.006	0.006	0.000	0.704	0.472	0.016
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	,861**	0.171	0.171	0.072	1	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1,000**	0.303	,770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704		0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522	0.000	0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	,383*	0.139	0.139	0.136	0.303	1	0.237	0.115	1,000**	,651**	,383*	0.139	0.139	0.195	0.303	1,000**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.464	0.464	0.472	0.104		0.208	0.546	0.000	0.000	0.037	0.464	0.464	0.301	0.104	0.000	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	0.275	0.354	0.354	0.243	0.308	0.237	1	0.246	0.237	,370*	0.275	0.354	0.354	0.354	0.308	0.237	,546**
	Sig. (2-tailed)	0.142	0.055	0.055	0.196	0.098	0.208		0.190	0.208	0.044	0.142	0.055	0.055	0.055	0.098	0.208	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR00025	Pearson Correlation	,482**	,514**	,514**	,501**	,507**	0.115	0.246	1	0.115	0.272	,482**	,514**	,514**	,514**	,507**	0.115	,656**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.004	0.004	0.005	0.004	0.546	0.190		0.546	0.146	0.007	0.004	0.004	0.004	0.004	0.546	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	,383*	0.139	0.139	0.136	0.303	1,000**	0.237	0.115	1	,651**	,383*	0.139	0.139	0.195	0.303	1,000**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.464	0.464	0.472	0.104	0.000	0.208	0.546		0.000	0.037	0.464	0.464	0.301	0.104	0.000	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	,670**	0.196	0.196	0.144	,654**	,651**	,370*	0.272	,651**	1	,670**	0.196	0.196	0.142	,654**	,651**	,760**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.300	0.300	0.446	0.000	0.000	0.044	0.146	0.000		0.000	0.300	0.300	0.454	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00028	Pearson Correlation	1,000**	0.149	0.149	0.098	,861**	,383*	0.275	,482**	,383*	,670**	1	0.149	0.149	0.149	,861**	,383*	,759**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.432	0.432	0.607	0.000	0.037	0.142	0.007	0.037	0.000		0.432	0.432	0.432	0.000	0.037	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	0.149	1,000**	1,000**	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1	1,000**	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432		0.000	0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	0.149	1,000**	1,000**	,490**	0.171	0.139	0.354	,514**	0.139	0.196	0.149	1,000**	1	,811**	0.171	0.139	,616**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.006	0.366	0.464	0.055	0.004	0.464	0.300	0.432	0.000		0.000	0.366	0.464	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

VAR0003 1	Pearson Correlation	0.149	,811**	,811**	,731**	0.122	0.195	0.354	,514**	0.195	0.142	0.149	,811**	,811**	1	0.122	0.195	,592**
	Sig. (2-tailed)	0.432	0.000	0.000	0.000	0.522	0.301	0.055	0.004	0.301	0.454	0.432	0.000	0.000		0.522	0.301	0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 2	Pearson Correlation	,861**	0.171	0.171	0.072	1,000**	0.303	0.308	,507**	0.303	,654**	,861**	0.171	0.171	0.122	1	0.303	,770**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.366	0.366	0.704	0.000	0.104	0.098	0.004	0.104	0.000	0.000	0.366	0.366	0.522		0.104	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 3	Pearson Correlation	,383*	0.139	0.139	0.136	0.303	1,000**	0.237	0.115	1,000**	,651**	,383*	0.139	0.139	0.195	0.303	1	,594**
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.464	0.464	0.472	0.104	0.000	0.208	0.546	0.000	0.000	0.037	0.464	0.464	0.301	0.104		0.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR0003 4	Pearson Correlation	,759**	,616**	,616**	,436*	,770**	,594**	,546**	,656**	,594**	,760**	,759**	,616**	,616**	,592**	,770**	,594**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000	0.001	0.002	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hasil Uji Validitas Loyalitas

		VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9
VAR0000 1	Pearson Correlatio n	1	0.285	0.218	0.220	,531**	0.277	1,000**	,477**	,680**
	Pearson Correlatio n		0.127	0.247	0.251	0.003	0.139	0.000	0.008	0.000
	Pearson Correlatio n	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR0000 2	Pearson Correlatio n	0.285	1	0.356	,382*	,427*	,383*	0.285	,391*	,661**
	Pearson Correlatio n	0.127		0.053	0.041	0.019	0.037	0.127	0.033	0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR0000 3	Pearson Correlatio n	0.218	0.356	1	0.318	,383*	,847**	0.218	0.317	,692**
	Sig. (2- tailed)	0.247	0.053		0.093	0.037	0.000	0.247	0.088	0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR0000 4	Pearson Correlatio n	0.220	,382*	0.318	1	0.226	0.349	0.220	0.044	,539**
	Sig. (2- tailed)	0.251	0.041	0.093		0.240	0.064	0.251	0.820	0.003
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29
VAR0000 5	Pearson Correlatio n	,531**	,427*	,383*	0.226	1	0.318	,531**	,815**	,742**
	Sig. (2- tailed)	0.003	0.019	0.037	0.240		0.087	0.003	0.000	0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR0000 6	Pearson Correlatio n	0.277	,383*	,847**	0.349	0.318	1	0.277	,366*	,719**
	Sig. (2- tailed)	0.139	0.037	0.000	0.064	0.087		0.139	0.047	0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30

VAR00007	Pearson Correlation	1,000**	0.285	0.218	0.220	,531**	0.277	1	,477**	,680**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.127	0.247	0.251	0.003	0.139		0.008	0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	,477**	,391*	0.317	0.044	,815**	,366*	,477**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.033	0.088	0.820	0.000	0.047	0.008		0.000
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	,680**	,661**	,692**	,539**	,742**	,719**	,680**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30

Lampiran 6

Hasil Ouput Pre-Test Uji Reliabilitas 30 Responden

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96,7
	Excluded ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,972	72

Lampiran 7
Tabulasi 110 Responden

R	Kualitas Pelayanan																							Brand Image										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	76	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	81	2	4	3	4	3	4	3	3	4	30
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	69	3	3	3	2	3	2	3	3	4	26
8	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83	4	2	4	4	3	3	3	3	3	29
9	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	78	2	3	3	4	3	3	4	3	3	28
10	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	71	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	78	3	3	4	3	3	3	3	3	2	27
12	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	76	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
13	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	76	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
14	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	73	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27
15	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	77	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27
17	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
18	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	72	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
19	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	75	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
20	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	77	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
21	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	72	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
22	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	76	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27
23	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
25	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	75	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	

Tabulasi 110 Responden

Kepuasan Konsumen																	Loyalitas																								
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	Total	65	66	67	68	69	70	71	72	Total
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	102	4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	111	3	4	3	4	3	4	3	4	28
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	97	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	112	4	3	4	3	4	3	4	3	28
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	102	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	112	4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	106	4	3	3	4	4	3	3	4	28
4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	105	3	4	3	4	3	4	3	4	28
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	107	3	4	3	3	3	4	3	3	26
2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	104	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	103	3	3	4	3	3	3	4	3	26
4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	105	3	3	3	4	3	3	3	4	26
3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	102	4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	108	3	4	3	3	3	4	3	3	26
2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	103	3	4	3	3	3	4	3	3	26
4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	104	4	3	3	4	4	3	3	4	28
3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	105	3	4	3	3	3	4	3	3	26
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	104	3	3	4	4	3	3	4	4	28
3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	103	4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	104	3	4	3	3	3	4	3	3	26
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	105	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	104	4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	106	4	3	3	4	4	3	3	4	28	

Tabulasi 110 Responden

R	Kualitas Pelayanan																			Total	Brand Image									Total				
26	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	76	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
28	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	78	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
29	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	76	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	
30	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	78	2	4	3	4	3	3	4	3	2	28
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	
32	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	80	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	71	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	
34	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	72	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	
35	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	79	4	3	3	4	3	3	4	3	2	29	
36	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	
37	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	79	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	
38	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	76	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	
39	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	76	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	
40	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	77	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30	
41	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	
42	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	
43	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	4	2	3	4	3	3	4	3	3	29	
44	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	75	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	
46	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	79	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	
49	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	72	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	
50	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	75	3	2	4	4	3	3	3	3	3	28	

Tabulasi 110 Responden

Kepuasan Konsumen																								Total	Loyalitas						Total										
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	107	3	4	3	3	3	4	3	3	26					
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	26						
3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	28						
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	108	3	3	4	3	3	4	3	26			
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	107	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	102	3	4	3	3	3	4	3	3	26
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	109	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	101	3	3	4	3	3	3	4	3	26		
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	102	3	4	3	3	3	4	3	3	26	
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	108	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	98	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	106	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	109	3	3	4	4	3	3	4	4	28		
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	105	3	3	3	4	3	3	3	4	26
4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	108	4	3	4	3	4	3	4	3	28		
3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	98	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	106	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	106	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	103	4	3	3	3	4	3	3	3	26			
3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	3	3	4	3	3	3	4	3	26			
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	111	3	3	4	3	3	3	4	3	26	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	103	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	105	3	3	3	4	3	3	3	4	26		
4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	103	4	3	3	3	4	3	3	26	
3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	104	4	4	3	3	4	4	3	3	28			

Tabulasi 110 Responden

R	Kualitas Pelayanan																				Total	Brand Image								Total				
51	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29	
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	82	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
54	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	74	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	70	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
56	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	75	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
57	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
58	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	78	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
59	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
60	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	76	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
61	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
62	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	78	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
63	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
65	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	85	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
67	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
68	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	77	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
69	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	72	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
70	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	76	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
71	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
73	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	76	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29

Tabulasi 110 Responden

Kepuasan Konsumen																										Total	Loyalitas						Total								
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	103	4	3	3	3	4	3	3	3	26				
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	112	3	3	4	3	3	3	4	3	26	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	103	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	104	4	3	3	3	4	3	3	3	26		
3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	102	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	104	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	111	4	4	3	4	4	4	3	4	30	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	100	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	108	4	4	3	4	4	4	3	4	30		
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	103	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	112	4	3	3	4	4	3	3	4	28	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	103	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	100	3	3	4	3	3	3	4	3	26		
4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	117	4	3	3	4	4	3	3	4	28		
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	104	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	109	3	3	4	4	3	3	4	4	28		
3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	102	3	3	3	4	3	3	3	4	26	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	107	4	3	4	3	4	3	4	3	28	
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	101	3	4	3	3	3	4	3	3	26		
2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	102	3	4	3	3	3	4	3	3	26			
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	100	3	4	3	3	3	4	3	3	26		

Tabulasi 110 Responden

R	Kualitas Pelayanan																				Total	Brand Image								Total	
76	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	81	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	72	3	3	4	3	3	3	3	3	28
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	74	4	3	3	3	3	4	3	3	29
79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	67	3	3	3	3	3	3	3	3	27
80	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	81	3	4	4	4	3	3	3	4	31
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	3	3	4	3	28
82	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	76	4	3	3	3	3	4	3	3	29
83	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	78	3	3	3	3	3	3	3	3	27
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3	4	3	4	3	3	3	3	29
85	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	76	4	4	3	4	3	3	4	3	31
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3	3	3	3	3	3	3	3	27
87	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	74	3	3	3	3	3	4	3	3	28
88	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	78	4	4	4	4	3	3	4	3	33
89	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	73	4	3	3	3	3	3	3	3	28
90	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	81	4	4	4	4	3	3	4	3	33
91	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	73	3	4	3	4	3	3	3	4	30
92	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	76	3	4	4	4	3	4	4	3	32
93	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	72	2	3	3	3	3	3	3	4	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	70	3	3	3	3	3	3	3	3	27
95	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	82	3	4	4	4	3	4	4	3	32
96	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	75	4	3	3	3	3	3	3	3	28
97	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	75	3	3	3	3	3	3	3	4	28
98	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	77	3	4	4	4	3	3	3	3	30
99	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	70	3	4	4	4	3	3	3	2	29
100	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	78	4	3	4	3	3	4	4	3	31

Tabulasi 110 Responden

Kepuasan Konsumen																				Total	Loyalitas					Total									
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	112	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	100	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	102	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	113	4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	3	3	3	4	3	3	3	4	26
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	108	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	105	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	99	4	3	3	3	4	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	106	4	3	3	4	4	3	3	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	4	3	3	3	4	26
3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	109	4	4	3	4	4	4	3	4	30
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	114	4	4	3	4	4	4	3	4	30
3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	102	4	3	3	3	4	3	3	3	26
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	99	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	112	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	104	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	108	4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	101	4	4	3	3	4	4	3	3	28
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	110	3	4	4	4	3	4	4	4	30

Tabulasi 110 Responden

R	Kualitas Pelayanan																				Total	Brand Image								Total				
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
102	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
103	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	80	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
105	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
106	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
107	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
108	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	76	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
109	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
110	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	78	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30

Tabulasi 110 Responden

Kepuasan Konsumen																												Total	Loyalitas								Total			
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	106	3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	106	3	3	4	3	3	3	4	3	26	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	102	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	104	3	4	3	3	3	4	3	3	26	
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	103	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	3	3	3	3	3	3	3	3	24	
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	105	3	3	4	4	3	3	4	4	28	

Lampiran 8

Hasil Ouput *Path Analysis*

1. Sub Struktur 1 Path Analysis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,835	,832	,00173

a. Predictors: (Constant), Brand_Image, Kualitas_Pelayanan

Correlations

		Kepuasan_Konsumen	Kualitas_Pelayanan	Brand_Image
Pearson Correlation	Kepuasan_Konsumen	1,000	,860	,690
	Kualitas_Pelayanan	,860	1,000	,490
	Brand_Image	,690	,490	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Konsumen	.	,000	,000
	Kualitas_Pelayanan	,000	.	,000
	Brand_Image	,000	,000	.
N	Kepuasan_Konsumen	110	110	110
	Kualitas_Pelayanan	110	110	110
	Brand_Image	110	110	110

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,010	,004		2,640	,010
	Kualitas_Pelayanan	,001	,000	,687	15,266	,000
	Brand_Image	,001	,000	,353	7,842	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

2. Sub Struktur 2 Path Analysis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838 ^a	,702	,693	,994

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Konsumen, Brandd_Image, Kualitas_Pelayanan

Correlations

	Loyalitas	Kualitas_Pelayanan	Brandd_Image	Kepuasan_Konsumen
Pearson Correlation	Loyalitas	,501	,802	,711
	Kualitas_Pelayanan	1,000	,490	,860
	Brandd_Image	,802	1,000	,690
	Kepuasan_Konsumen	,711	,860	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas	,000	,000	,000
	Kualitas_Pelayanan	,000	,000	,000
	Brandd_Image	,000	,000	,000
	Kepuasan_Konsumen	,000	,000	,000
N	Loyalitas	110	110	110
	Kualitas_Pelayanan	110	110	110
	Brandd_Image	110	110	110
	Kepuasan_Konsumen	110	110	110

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-5,734	2,326		-2,465	,015
	Kualitas_Pelayanan	-,109	,057	-,207	-1,906	,059
	Brandd_Image	,633	,087	,553	7,246	,000
	Kepuasan_Konsumen	215,109	55,382	,508	3,884	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

3. Sub Struktur 2 Path Analysis Model Revisi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,686	1,006

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Konsumen, Brand_Image

Correlations

		Loyalitas	Brand_Image	Kepuasan_Konsumen
Pearson Correlation	Loyalitas	1,000	,802	,711
	Brand_Image	,802	1,000	,690
	Kepuasan_Konsumen	,711	,690	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas	.	,000	,000
	Brand_Image	,000	.	,000
	Kepuasan_Konsumen	,000	,000	.
N	Loyalitas	110	110	110
	Brand_Image	110	110	110
	Kepuasan_Konsumen	110	110	110

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,340	2,332		-2,718	,008
	Brand_Image	,680	,085	,594	8,011	,000
	Kepuasan_Konsumen	127,714	31,446	,301	4,061	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 9

Alamat Tiki Agen Bumi Serpong Damai

No.	Kode	Alamat
1.	(A014) TIKI Wartel Melati BSD	BSD Sektor Blok E I No. 2 Tangerang BSD City - Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 5388393
2.	(A018) TIKI Golden Boulevard	Ruko Golden Boulevard G1 No. 12 BSD BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 53161105
3.	(A062) TIKI Nusaloka BSD	Jl. Raya Ciater Ruko Nusaloka Blok QH No. 6 BSD City Sektor, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 98277000
4.	(A077) TIKI Nusaloka XIV	Perum Nusaloka Blok D1/14 Sektor 14 Tangerang BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 5383 460
5.	(A085) TIKI Rawa Buntu	Jl. Rawa Buntu Sektor 12 No. 86A BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 97589825
6.	(A092) TIKI De Latinos	Jl. De Latinos Ruko Centro Havana Blok MA19 BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten

		Telepon: (021) 91260306
7.	(A106) TIKI Ciater	Jl. Raya Ciater (Toko Maubel H. Sodikin) BSD Serpong, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: 0813 1450 9281
8.	(A109) TIKI Anelinda	Ruko Melati Mas Blok SR 15 No. 32 Serpong BSD City, Kota Tangerang Selatan 15322 - Banten Telepon: (021) 5370609
9.	(A137) TIKI Icon BSD	Icon Horizon Broadway W6 No. 2 BSD BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021)
10.	(A139) TIKI ITC BSD	ITC BSD Blok KE2 No. 5 BSD BSD City, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: 0856 9762 5645
11.	(A120) TIKI Serpong Park	Jl. Ruko Serpong Park Blok B5 A1 No. 5 Serpong BSD, Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 29007299
12.	(A097) TIKI Taman Tekno	Taman Tekno Bangunan Multiguna Blok L1 No. 20 BSD City - Kota Tangerang Selatan - Banten Telepon: (021) 75880205