

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *tangible* dengan variabel loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Dengan demikian  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangibles* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *reliability* dengan variabel loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Dengan demikian  $H_2$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* dengan variabel loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Dengan demikian  $H_3$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *assurance* dengan variabel loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Dengan demikian  $H_4$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.
5. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *empathy* dengan variabel loyalitas pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi. Dengan demikian  $H_5$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.
6. Hasil analisis diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan variabel loyalitas pelanggan. Dengan demikian  $H_6$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangibles* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *empathy* ( $X_5$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) dapat diterima.

## B. Saran

Dilihat dari pembahasan dan simpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Sultan Laundry Hotel perlu meningkatkan variabel *tangible* dalam kondisi gedung laundry, peralatan yang digunakan, dan penampilan pegawai laundry. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki dan membenahi fasilitas laundry agar lebih menarik minat pelanggan, teknologi modern yang memberi kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, serta penampilan pegawai yang bersih dan rapih.
2. Sultan Laundry Hotel perlu meningkatkan variabel *reliability* dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, dapat diandalkan dan akurat. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan waktu standar yang telah ditetapkan oleh laundry dan kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya, karena semakin baik pelayanan yang diterima pelanggan akan memberikan pencitraan perusahaan yang baik dimata masyarakat.
3. Sultan Laundry Hotel perlu meningkatkan variabel *responsiveness* dalam pegawai bersedia membantu pelanggan dan tanggap dalam menangani keluhan dan cepat dalam merespon keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun interaksi pegawai dengan para pelanggannya, serta memberikan sikap dan perilaku pegawai yang positif yang akan membuat pelanggan melakukan pembelian ulang.

4. Sultan Laundry Hotel perlu meningkatkan variabel *assurance* dalam kualitas dan keamanan laundry, pegawai mampu memberikan pelayanan, dan memiliki sikap yang sopan dan berperilaku baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menjamin pelayanan yang diberikan, menunjukkan sikap yang menyenangkan dan menghargai pelanggan.
5. Sultan Laundry Hotel perlu meningkatkan variabel *empathy* dalam mengakses jasa laundry dan komunikasi yang diberikan pegawai. Hal ini dapat diwujudkan dengan memahami keinginan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.
6. Jika Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi hendak meningkatkan variabel-variabel kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara bersama-sama, sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan keseluruhan variabel-variabel kualitas jasa agar kontribusinya dengan loyalitas pelanggan lebih baik kedepannya. Hal itu perlu dilakukan karena kontribusi variabel-variabel kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan masih kecil.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran :Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : UPP STIM YKNP.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasarandan Pemasaran Jasa*.Bandung : Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Satu Nusa.
- Fibrianto, Lucky. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang : Studi pada Penumpang Bus Damri Kota Semarang*. Manajemen. Ekonomi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesehatan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Junaidi. Titik Presentase Distribusi F. 26 Juni 2015.

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/07/tabel-f-0-05.pdf>.

Junaidi. Titik Presentase Distribusi r. 26 Juni 2015.

[http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-1359-1516399969-tabel-r\\_2.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1359-1516399969-tabel-r_2.pdf).

Junaidi. Titik Presentase Distribusi t. 26 Juni 2015.

<http://www.unja.ac.id/fe/images/karya-ilmiah/tabel-t.pdf>

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Indeks.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12*.

Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid*

1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid*

2. Jakarta : Erlangga.

Limakrisna, Nandan dan Hary Susilo, Wilhelmus. 2012. *Manajemen Pemasaran*

*Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Lopiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*.

Jakarta : Salemba Empat.

Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Jakarta : Indeks.

- Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, strategi edisi 1*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, strategi edisi 2*. Jakarta : Erlangga.
- Monika Mediana Bahri, Dinda. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah : Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang*. Manajemen. Ekonomi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication edisi pertama*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Retno Indriaty, Dewi. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien : Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai contohh Proposal Penelitian Bidang ilmu dan Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : CV.

Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*

*edisi 2*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius. 2008. *Service Management*. Yogyakarta

: CV. Andi Offset.



## Lampiran 1

No. Responden : \_\_\_\_\_

## KUESIONER

**PENGARUH VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI SULTAN LAUNDRY HOTEL CABANG BEKASI**

Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi  
Barat

at,

sa Utami Sutrisno, mahasiswa program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada saat ini saya sedang mengadakan penelitian untuk pembuatan skripsi dengan judul “Analisis riabel-Variabel Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang psi tersebut sebagai salah satu prasyarat kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada nomi Universitas Darma Persada Jakarta.

nelitian ini, saya menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan nyebaran kuesioner ini dimaksudkan dengan mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang dengan penulisan skripsi ini.

1, saya mohon kesediaannya untuk menjadi responden dan menjawab seluruh item pernyataan mer ini secara objektif sesuai dengan pendapat saudara yang sesungguhnya dan petunjuk Dalam hal ini perlu diinformasikan bahwa tidak ada jawaban yang salah. Jawaban yang an tidak dipublikasikan dan tetap dijaga kerahasiaannya, karena kuesioner ini semata-mata ingan ilmuwan saja.

ngucapkan terima kasih atas bantuan saudara dan mohon maaf apabila mengganggu waktu

Hormat saya,

Tessa Utami Sutrisno

**Cara Pengisian**

anda silang (x) pada jawaban yang Anda anggap benar atau sesuai dengan keadaan Anda pada nasing pernyataan.

**g Question**

i Kunjungan Jasa Laundry per Bulan :

ali \*stop, terima kasih atas waktunya untuk pengisian kuesioner ini

ali \*silakan lanjutkan untuk pengisian kuesioner selanjutnya

**Responden**

a :

Kelamin :

Pria

Wanita

elakang pendidikan :

SMA d. S1

D3 e. S2

eluaran perbulan :

< 2 juta c. 4 juta – 6 juta

2 juta – 4 juta d. > 6 juta

### Jasa dan Loyalitas Pelanggan

an :

rtanyaan memiliki alternatif jawaban :

Setuju (SS)	=	Skor 5
)	=	Skor 4
u (R)	=	Skor 3
uju (TS)	=	Skor 2
idak Setuju (STS)	=	Skor 1

#### Variabel *Tangible* (X1)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Penampilan Unsur Fisik</b>					
Sultan Laundry Hotel dalam kondisi yang baik					
unggu Sultan Laundry Hotel nyaman					
<b>Peralatan</b>					
n Sultan Laundry Hotel modern					
laundry Hotel mempunyai peralatan yang memadai					
<b>Personil</b>					
i Sultan Laundry Hotel berpakaian rapih					
ilan pegawai Sultan Laundry Hotel bersih					

*velock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155*

#### Variabel *Reliability* (X2)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Kemampuan untuk Melakukan Pelayanan yang Dijanjikan</b>					
an Sultan Laundry Hotel tepat waktu					
an Sultan Laundry Hotel sesuai dengan yang dijanjikan					
<b>Dapat Diandalkan</b>					
an Sultan Laundry Hotel sesuai dengan kebutuhan Anda					
an Sultan Laundry Hotel memuaskan Anda					
<b>Akurat</b>					
laundry Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan					
r					
laundry Hotel teliti dalam menangani pelayanannya					

*velock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155*

#### Variabel *Responsiveness* (X3)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Kesediaan untuk Membantu Pelanggan</b>					
laundry Hotel bersedia menjawab pertanyaan Anda					
laundry Hotel selalu memberikan informasi yang					
kan Anda					
<b>Menyediakan <i>Promot</i> Pelayanan</b>					
laundry Hotel tanggap dalam menangani keluhan					
laundry Hotel cepat dalam merespon keinginan pelanggan					

*velock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155*

#### Variabel *Assurance* (X4)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Kredibilitas</b>					
i Sultan Laundry hotel yang baik					

Laundry Hotel menjamin kualitasnya					
<b>Keamanan</b>					
Laundry Hotel menjamin keamanan barang Anda					
Laundry Hotel menjamin keutuhan barang Anda					
<b>Kompetensi</b>					
Capaian Pegawai Sultan Laundry Hotel dalam memberikan informasi kepada Anda					
Manajemen Sultan Laundry Hotel mempunyai pengetahuan untuk menganalisis pekerjaan dengan baik					
<b>Sopan Santun</b>					
Perilaku pegawai Sultan Laundry Hotel dalam memberikan pelayanan					
Manajemen Sultan Laundry Hotel berperilaku baik					

*velock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155*

### Variabel Empathy (X5)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Akses</b>					
Sultan Laundry Hotel strategis					
Laundry Hotel mudah untuk dihubungi (menyediakan nomor yang dapat dihubungi)					
<b>Komunikasi</b>					
Laundry Hotel mudah untuk diajak berbicara ketika terjadi masalah					
Laundry Hotel memiliki komunikasi yang baik					
<b>Memahami Pelanggan</b>					
Manajemen Sultan Laundry Hotel mengetahui jenis pelayanan yang dibutuhkan Anda					
Laundry Hotel memberikan pelayanan tanpa memadamkan					

*velock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155*

### Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<b>Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur</b>					
Anda selalu menggunakan jasa Sultan Laundry Hotel					
Anda bersedia menggunakan jasa Sultan Laundry Hotel di masa mendatang					
<b>Membeli Antarlini Produk dan Jasa</b>					
Anda menggunakan jasa antar di Sultan Laundry Hotel					
Anda mencuci baju, Anda juga menggunakan jasa cuci karpet, cuci mesin, dan jasa lainnya dari Sultan Laundry Hotel					
<b>Mereferensikan Kepada Orang Lain</b>					
Anda memberikan rekomendasi kepada orang lain					
Anda bersedia menceritakan keunggulan Sultan Laundry Hotel					
<b>Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan dari Pesaing</b>					
Anda tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke laundry lain					
Anda selalu menolak jika ditawari jasa laundry lain					

*Wirtz, 2005:31*

**Lampiran 2**  
**Data Pelanggan**

<b>Nama</b>	<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>No</b>	<b>Nama</b>
Fifi	40	Andreas	79	Maulana	118	Heri
Ita	41	Yogi	80	Titin	119	Oliv
Ferry	42	Sanggit	81	Nur	120	Waluyo
Tiara	43	Elis	82	Sabil	121	Hadi
Afifah	44	Muslim	83	Beijia	122	Lia
Fiona	45	Monic	84	Ayu	123	Didit
Anggra	46	Rusman	85	Rosmi	124	Fitri
Amanda	47	Prima	86	Novi	125	Safa
Bella	48	Tri	87	Adi	126	Khodijah
Raditya	49	Maria	88	Hanna	127	Haris
Rusna	50	Fahmi	89	Furqon	128	Zahra
Hani	51	Lili	90	Desi	129	Grace
Indah	52	Silvia	91	Susi	130	Hafiz
Anggi	53	Fajar	92	Tati	131	Yayah
Nining	54	Rasidah	93	Lita	132	Deni
Fitrah	55	Wahyudin	94	Endang	133	Gunarto
Irma	56	Umi Caren	95	Putri	134	Vanessa
Hendro	57	Reza	96	Harunata	135	Dani Sidiq
Tn. Mangun	58	Danis	97	Alif	136	Asril
Hans	59	Nunu	98	Ambar	137	Nadia
Cecilia	60	Dimas	99	Yustin	138	Winda
Yuni	61	Hidayat	100	Feli	139	Anissa
Rini	62	Tyas	101	Agus	140	Ana
Dedi	63	Mia	102	Sherly	141	Andre
Budi	64	Zaki	103	Keysha	142	Raffi
Raudah	65	Satrio	104	Yeti	143	Ronal
Kenedi	66	Kumis	105	Fandi	144	Siska
Purwanti	67	Rizal	106	Yuli	145	Aci
Eriyana	68	Irma	107	Mayang	146	Rafel
Adi	69	Doni	108	Aska	147	Rio
Feni	70	Irwan	109	Aldi	148	Purba
Dewi	71	Irza	110	Emi	149	Rifki
Wiwi	72	Leony	111	Risma	150	Maudi
Rival	73	Arif	112	Rizky	151	Hanifah
Dian	74	Argo	113	Faisal	152	Tika
Indri	75	Sandra	114	Prita	153	Fatoni
Adit	76	Nomo	115	Ajeng	154	Andria
Bendito	77	Hesti	116	Dila		
Bayu	78	Nian	117	Chika		

**Lampiran 3**  
**Tabulasi Kuesioner Hasil Penelitian**

bel Berwujud (*tangibles*) dan Keandalan (*reliability*)

Tangible							Reliability						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	X1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	X2
5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29
5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28
5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	4	5	27
4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	5	4	5	27
5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	29
4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26
5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	4	4	26
5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	4	5	5	28
4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	4	4	28
5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	4	5	28
5	5	4	4	5	4	27	5	5	4	5	4	5	28
5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	26
5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	4	5	5	29
5	4	4	4	5	5	27	5	4	5	4	5	5	28
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28
5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29
5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	5	5	26
4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	5	5	27
4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	5	5	5	28
4	4	5	5	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	5	4	27
4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	4	4	27

5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29
4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	5	5	5	27
4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	4	4	5	27
5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	4	5	27
4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	28
4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	5	29
5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	5	5	5	29
4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	5	4	28
5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	5	4	27
4	5	5	4	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27
4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	5	5	4	27
5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	5	4	27
5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	5	4	26
4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	4	4	3	25
5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	25
5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	5	4	4	26
5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	26
4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	5	4	28
5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	4	5	4	28
5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	4	29
4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	4	5	29
5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25	5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	5	27
5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	4	4	26
4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	4	5	5	27
5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	4	5	4	26
4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	4	27
4	4	4	5	5	4	26	5	4	5	5	5	4	28
5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	5	4	28
4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	3	26
5	4	4	4	4	5	26	4	5	4	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28
5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	5	5	4	28

4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	4	26
5	5	4	4	5	4	27	4	4	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	4	26
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	5	28
4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27
4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	5	5	28
4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	4	25
3	5	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	4	25
5	4	5	4	5	3	26	4	4	5	4	4	4	25
3	3	4	5	4	4	23	4	4	4	4	4	5	25
4	3	4	5	4	3	23	4	4	5	4	4	5	26
3	4	4	5	4	5	25	4	4	5	4	4	5	26
4	3	4	4	4	4	23	5	5	5	4	5	5	29
3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	3	23	4	5	5	5	5	5	29
3	5	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29
4	3	3	3	4	4	21	4	5	5	5	5	5	29
4	5	4	3	4	3	23	4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	4	4	26
4	3	4	4	4	3	22	4	5	4	4	5	4	26
3	4	5	4	5	4	25	4	5	4	4	4	5	26
4	5	4	4	5	3	25	4	5	4	4	4	5	26
4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	5	26
4	5	3	4	5	3	24	4	5	4	5	4	5	27

4	3	4	5	5	4	25	5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	5	3	24	4	5	4	4	4	4	25
4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	5	4	4	23	4	3	5	4	4	5	25
4	5	4	5	5	3	26	4	3	5	4	4	5	25
4	4	4	4	5	4	25	4	3	5	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	3	26
4	4	4	4	5	3	24	5	5	4	4	5	4	27
4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	5	3	23
4	4	4	4	5	3	24	4	4	4	4	5	4	25
4	3	3	5	4	4	23	4	4	4	3	5	3	23
3	3	4	5	4	5	24	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25
4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23
4	4	3	3	3	4	21	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	3	3	3	21	5	4	5	4	3	4	25
4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25
4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	4	3	21
4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23
4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	4	4	23	3	3	4	3	4	3	20
4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	3	4	22
3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	4	3	21
4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	3	4	21
3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	4	3	4	20
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25
4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	4	4	5	23
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	5	25
4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	5	4	5	25
4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	5	4	5	24
4	3	5	4	3	5	24	5	4	4	5	4	5	27

**bel Ketanggapan (*responsiveness*) dan Jaminan dan Kepastian (*assurance*)**

Responsiveness					Assurance								
P13	P14	P15	P16	X3	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X4
5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	5	4	37
5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	5	5	4	35
5	4	5	4	18	4	5	5	5	5	5	5	4	38
4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	4	5	4	36
5	5	5	4	19	4	5	4	4	4	4	5	4	34
4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	4	4	37
5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	5	4	4	35
4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	4	4	5	36
5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	5	35
5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	5	4	5	35
5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	5	4	4	34
5	5	5	4	19	5	4	5	4	4	5	5	4	36
5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	5	5	4	36
5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	5	5	4	19	4	4	5	5	4	4	5	4	35
4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	5	4	37
4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	5	5	5	35
5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	5	4	5	36
5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	5	4	5	37
4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	4	5	37
5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	5	4	5	37
4	5	5	5	19	5	5	4	3	4	5	4	5	35
5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	5	4	5	36
5	5	5	5	20	5	3	4	5	5	5	5	5	37
5	5	4	5	19	5	4	4	4	5	4	5	5	36
4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	4	4	5	34
5	5	5	5	20	4	5	4	4	5	4	4	4	34
5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	4	5	4	34
5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	4	5	4	36
5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	4	5	4	34

5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	4	5	4	35
5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	5	5	3	35
4	5	5	5	19	5	4	4	5	4	4	5	5	36
5	4	5	5	19	5	4	4	4	4	4	5	5	35
5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	5	35
5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	5	5	4	37
5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	5	5	4	37
5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	5	5	4	37
5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	4	5	4	36
4	5	5	5	19	4	5	4	5	5	4	4	5	36
5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	5	5	5	19	5	4	4	5	5	4	5	4	36
4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	4	4	4	35
5	4	4	5	18	4	5	4	5	4	4	4	4	34
5	4	5	5	19	4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	5	4	5	18	4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	4	4	5	18	4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	5	4	4	37
5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	5	4	4	37
4	4	5	5	18	5	5	4	4	5	5	4	4	36
4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	5	4	4	35
4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	5	4	3	34
4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	5	4	4	36
5	3	4	4	16	4	5	5	5	4	5	4	4	36
5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	5	5	4	36
5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	5	5	4	36
5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	4	5	4	34
4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	5	4	34
4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	5	4	36
4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	5	4	35
5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	4	4	4	34

5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	4	5	35
4	4	4	4	16	5	4	4	5	5	5	4	5	37
4	4	5	4	17	5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	5	5	5	38
5	3	4	5	17	5	4	4	5	4	5	5	5	37
5	4	4	5	18	5	4	4	5	4	5	5	4	36
5	4	4	5	18	5	3	4	5	4	5	5	4	35
5	5	3	4	17	5	4	4	5	4	5	5	4	36
5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	5	4	35
5	3	4	4	16	5	4	4	5	4	5	5	4	36
4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	3	4	4	15	4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	3	4	4	15	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	16	4	3	5	5	4	4	4	4	33
4	3	4	5	16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	3	5	5	18	4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	4	4	5	34
4	3	5	4	16	4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	4	5	5	35
4	3	5	5	17	4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	3	4	15	4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	3	5	4	17	4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	3	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	5	34
4	5	5	5	19	4	3	5	4	5	4	4	4	33
4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	3	4	4	15	4	4	4	4	5	5	4	4	34
4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	5	4	4	34
5	3	4	4	16	5	4	4	4	5	5	4	4	35
4	4	5	4	17	5	4	5	5	4	5	4	4	36
4	3	5	4	16	5	4	5	4	4	5	4	4	35
4	4	5	4	17	5	4	4	5	4	5	4	4	35
4	3	5	4	16	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	5	5	18	3	4	4	3	4	4	5	4	31
4	3	4	5	16	4	4	4	4	4	4	5	4	33

3	4	4	4	15	3	5	4	3	3	4	5	4	31
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	4	5	4	32
3	4	4	4	15	3	4	4	3	4	4	4	4	30
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	3	3	4	29
3	4	4	5	16	3	4	5	3	4	3	4	4	30
4	3	4	5	16	4	3	4	4	4	4	3	4	30
3	4	5	5	17	3	4	4	3	4	4	4	4	30
4	3	4	5	16	3	3	4	4	4	4	4	4	30
3	4	4	5	16	3	4	3	4	4	4	4	4	30
4	3	4	5	16	3	4	3	4	4	3	3	4	28
3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	3	4	3	28
4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	5	3	4	32
3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	4	4	3	30
4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	3	4	4	15	4	4	5	4	4	4	3	3	31
4	4	5	4	17	3	3	5	4	4	4	4	3	30
4	3	4	4	15	4	3	5	4	4	4	3	3	30
3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	3	4	3	28
4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	4	3	3	28
3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	3	4	4	15	4	5	3	4	3	5	3	4	31
3	4	3	4	14	3	5	3	4	4	5	4	4	32
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	5	5	4	32
5	4	3	4	16	3	3	3	4	4	5	5	4	31
5	3	4	4	16	4	4	4	4	3	4	5	3	31
4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	4	4	4	30
4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	5	4	31
4	3	3	3	13	4	4	3	4	4	4	5	3	31
5	3	4	4	16	4	5	4	3	4	4	5	4	33
4	4	3	3	14	3	5	5	3	4	4	5	4	33

bel empati (*empathy*) dan Loyalitas Pelanggan

Empathy						Loyalitas Pelanggan									
P26	P27	P28	P29	P30	X5	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	Y	
5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	5	5	5	37	
4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	36	
5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	4	4	35	
5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	5	5	36	
5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	5	4	5	38	
5	5	5	4	5	29	4	5	4	5	5	4	5	4	34	
5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	5	5	32	
5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	36	
5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	5	33	
5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	32	
5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	4	5	31	
4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	5	33	
4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	4	5	5	4	33	
5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	32	
5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	4	4	35	
4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	4	5	36	
5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	35	
5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	5	36	
5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	5	5	5	37	
5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	5	5	5	37	
5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	4	5	34	
5	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	5	4	5	36	
5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	33	
5	5	5	4	5	28	4	4	5	5	4	5	5	5	35	
5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	5	4	31	
5	4	5	5	5	29	4	5	5	5	4	5	5	5	34	
5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	5	4	5	32	
5	5	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	5	35	
4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	34	
5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	4	5	5	4	36	
5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	5	5	5	35	
4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	4	5	4	34	
5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	4	5	34	
5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	4	4	5	4	35	
5	5	5	4	4	28	4	4	5	5	4	5	4	5	35	
4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	5	5	37	
4	5	5	4	4	24	5	4	5	5	5	5	5	5	35	
5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	4	5	5	4	35	

5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	5	5	35
5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	3	4	5	5	36
5	5	5	4	4	27	5	4	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	5	5	4	33
4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	33
5	5	4	5	4	28	5	4	5	5	5	4	5	4	33
4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	4	5	5	4	33
5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	5	5	5	5	32
4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	4	5	5	34
5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	4	4	32
5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	5	5	36
4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	5	5	5	5	36
4	5	4	5	4	26	5	5	4	5	4	5	5	5	35
4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	36
5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	4	5	5	5	34
4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	5	4	5	5	36
5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	5	5	5	5	34
4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	5	5	35
5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	5	35
4	4	5	4	4	24	4	4	4	5	5	4	5	5	35
4	5	5	4	4	26	5	5	4	5	4	5	5	5	34
5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	4	5	5	5	34
5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	4	5	33
5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	5	5	5	35
5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	4	4	5	34
4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	5	5	32
5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	4	4	5	5	33
4	4	5	5	4	26	4	5	5	5	5	4	5	5	33
5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	4	5	5	4	33
5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	5	5	5	32
4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	4	5	4	4	33
5	5	4	4	4	27	4	5	4	5	5	5	5	5	32
5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	5	4	36
4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	5	3	32
4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	4	5	5	4	36
4	5	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	5	4	35

4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	4	5	5	4	36
4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	4	5	27	4	4	5	5	4	5	3	4	34
5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	4	5	4	32
4	4	4	4	5	25	4	4	5	5	4	5	5	4	36
4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	4	5	4	34
4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	4	5	5	4	34
4	5	4	4	5	26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	5	4	4	5	26	4	4	2	5	4	5	5	4	33
4	5	4	4	4	25	4	5	4	5	5	5	4	4	34
4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	5	4	34
4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	4	5	4	34
4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	5	4	5	5	37
5	5	4	4	4	27	4	4	5	4	4	5	4	5	35
4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	5	4	4	5	36
5	4	4	4	5	27	5	4	5	4	5	4	4	5	36
5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	5	5	5	36
3	4	5	4	5	24	5	4	5	3	4	4	4	4	33
4	4	4	3	5	24	4	4	5	4	4	4	4	5	34
4	5	5	4	5	27	5	4	4	3	4	4	4	4	32
4	5	5	3	5	26	4	4	4	4	5	4	4	5	34
4	5	4	4	5	26	5	4	4	3	5	4	5	4	34
4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	5	5	4	5	27	5	4	4	4	5	4	5	5	36
4	5	4	4	5	26	5	4	5	4	5	4	5	5	37
4	4	5	4	5	27	5	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	4	4	5	25	5	4	5	4	3	5	5	5	36
4	4	5	4	5	26	5	4	4	4	4	4	5	5	35
4	3	4	4	5	24	5	4	5	4	4	4	5	5	36
4	4	5	4	5	26	4	5	4	4	3	4	5	4	33
4	3	4	4	5	24	4	4	5	4	4	4	5	5	35
4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	3	5	5	4	36

4	3	5	4	5	25	5	4	4	4	4	5	5	4	35
4	4	5	4	5	26	3	3	4	5	3	4	5	4	31
4	3	5	4	5	25	3	4	4	4	4	4	5	5	33
4	4	5	4	5	26	5	3	5	5	3	4	5	4	34
4	3	4	4	5	25	3	4	4	4	4	5	5	5	34
4	4	4	3	5	24	3	4	4	5	3	4	5	4	32
4	3	4	4	5	25	5	3	5	4	4	4	4	5	34
4	4	4	3	5	25	5	4	4	5	4	4	4	4	34
4	3	4	4	5	25	5	4	5	4	3	4	4	5	34
4	4	4	3	5	24	3	3	4	4	4	4	4	3	29
4	3	3	4	5	22	3	4	4	4	4	4	4	3	30
4	4	3	3	5	23	5	3	4	4	4	4	4	3	29
4	4	3	4	5	25	5	4	4	4	3	4	4	4	32
4	4	3	3	2	20	5	3	4	4	3	4	5	4	32
4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	3	4	4	3	30
4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	3	4	5	4	32
4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	4	3	3	28
4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	4	4	3	4	30
4	3	4	3	4	21	3	3	3	4	4	4	3	3	27
4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	5	3	4	32
4	4	4	3	3	21	3	4	3	3	4	5	4	3	29
4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	5	3	4	32
4	4	3	4	3	21	3	3	3	3	4	4	3	4	27
4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	3	4	30
4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	4	3	3	4	26
3	4	4	4	4	23	3	4	3	4	3	2	3	3	25
3	4	4	4	4	22	4	5	3	3	4	3	4	3	29
3	4	4	3	3	20	3	5	3	4	3	3	4	5	30
4	4	4	4	4	23	4	5	4	5	4	3	4	3	32
4	5	4	4	3	23	3	4	4	4	3	3	4	3	28
4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	3	4	3	33

**Lampiran 4**  
**Hasil Olahan Identitas Responden**

**encies**

**Statistics**

	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengeluaran Perbulan
Valid	154	154	154
Missing	0	0	0

**ency Table**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	65	42,2	42,2	42,2
Perempuan	89	57,8	57,8	100,0
Total	154	100,0	100,0	

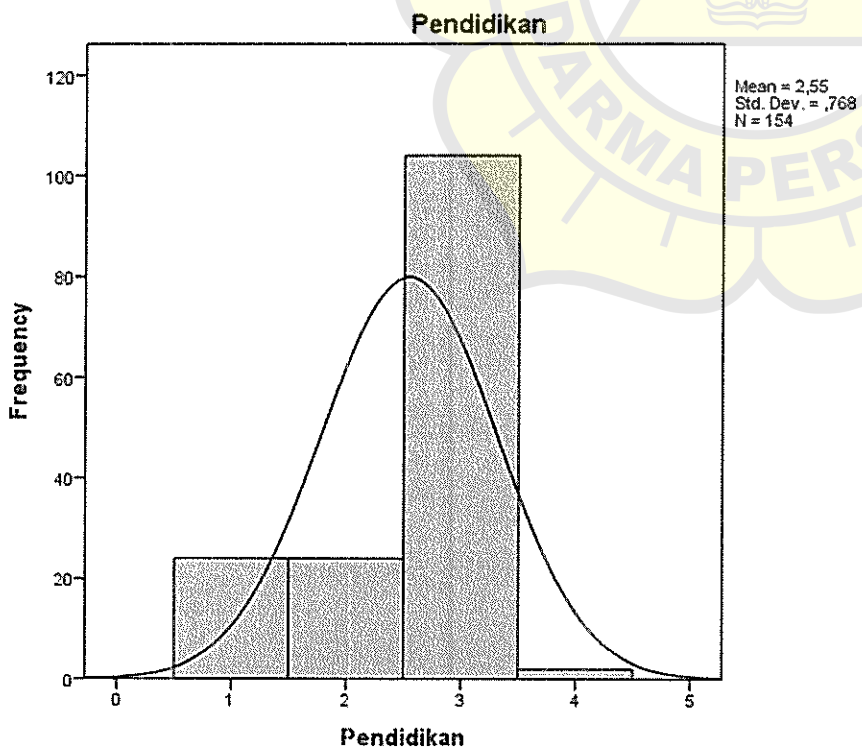
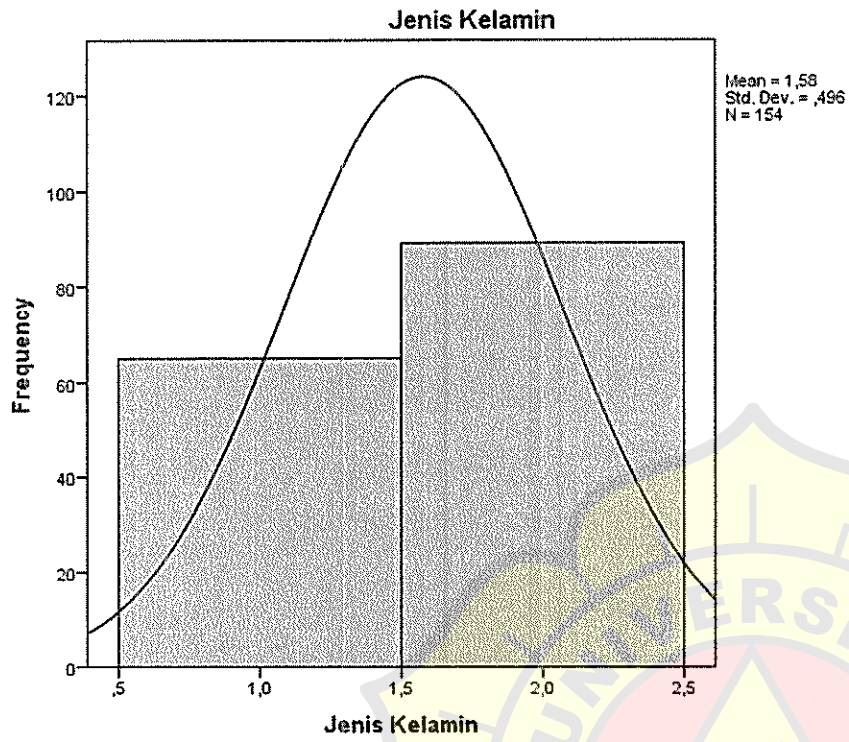
**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	24	15,6	15,6	15,6
D3	24	15,6	15,6	31,2
S1	104	67,5	67,5	98,7
S2	2	1,3	1,3	100,0
Total	154	100,0	100,0	

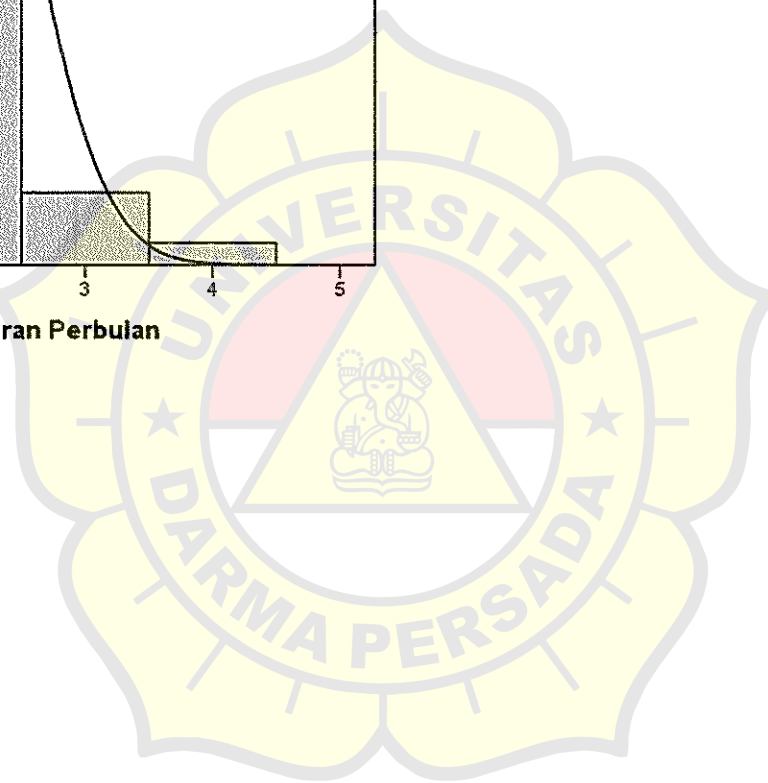
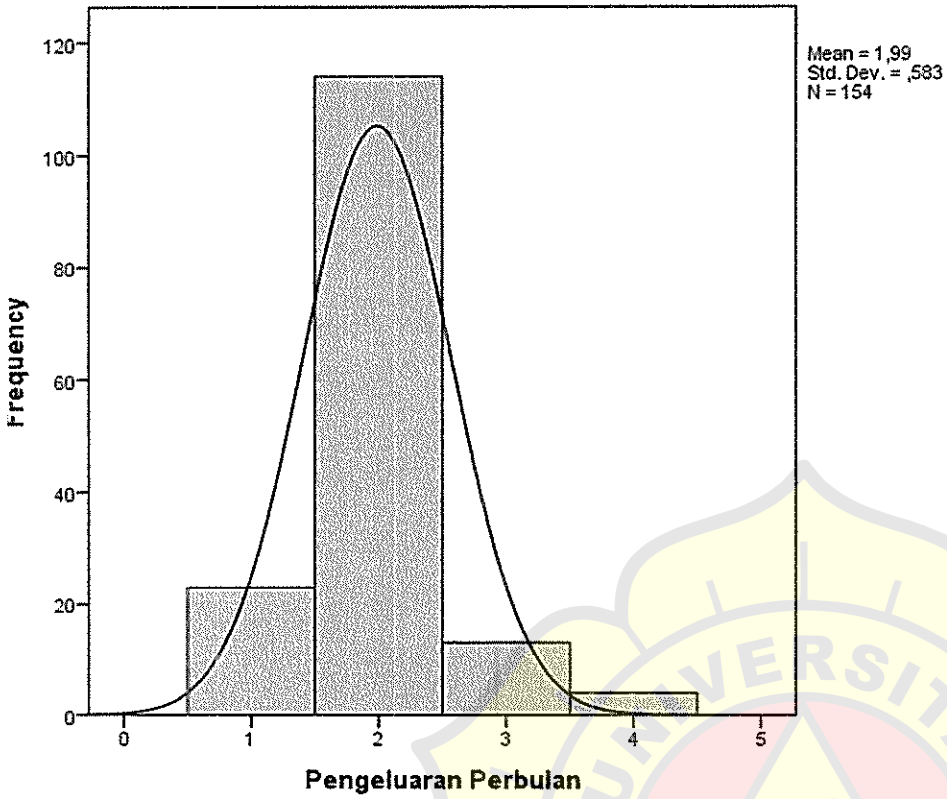
**Pengeluaran Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 2 Juta	23	14,9	14,9	14,9
2 - 4 Juta	114	74,0	74,0	89,0
4 - 6 Juta	13	8,4	8,4	97,4
> 6 Juta	4	2,6	2,6	100,0
Total	154	100,0	100,0	

gram



Pengeluaran Perbulan



**Lampiran 5**  
**Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas**

variabel *Tangible*

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,603	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	20,83	2,965	,300	,575
2	20,84	2,660	,395	,533
3	20,96	2,757	,449	,511
4	20,96	3,214	,250	,591
5	20,92	3,150	,282	,580
6	20,95	2,912	,346	,555

**Triabel Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,611	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
7	22,06	3,127	,343	,568
8	22,04	2,887	,402	,542
9	21,99	3,131	,297	,586
10	22,01	3,098	,345	,567
11	21,92	3,019	,349	,565
12	21,96	3,018	,328	,574

variabel *Responsiveness*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13	13,09	2,332	,373	,725
14	13,35	1,772	,551	,626
15	13,03	2,110	,574	,612
16	13,03	2,235	,541	,635

riabel Assurance

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17	29,91	4,057	,493	,543
18	29,95	4,423	,331	,593
19	29,80	4,750	,210	,626
20	29,73	4,340	,382	,578
21	29,86	4,759	,280	,606
22	29,68	4,388	,387	,577
23	29,70	4,734	,195	,632
24	29,95	4,638	,315	,598

variabel *Empathy*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	154	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
25	22,03	3,947	,509	,688
26	21,92	4,104	,569	,676
27	21,77	4,233	,390	,723
28	21,81	4,158	,451	,705
29	22,04	3,946	,562	,674
30	21,78	4,212	,377	,728

## variabel Loyalitas Pelanggan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	154	100,0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	8

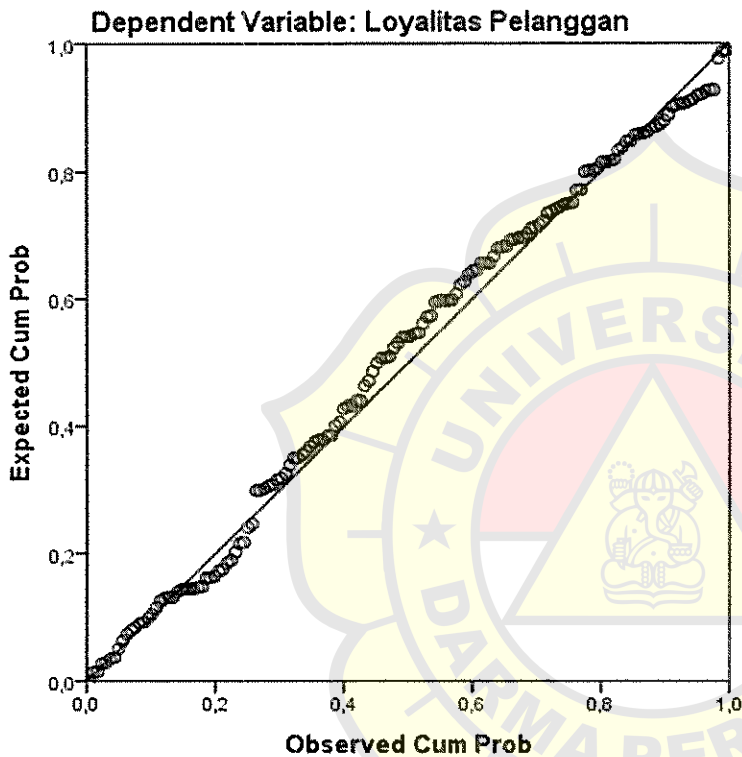
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
31	30,97	7,921	,545	,773
32	31,06	8,199	,513	,778
33	31,03	8,280	,468	,785
34	30,90	8,185	,535	,775
35	31,12	8,261	,432	,791
36	30,95	8,148	,522	,777
37	30,84	8,159	,508	,779
38	30,99	7,869	,563	,770

**Lampiran 6**  
**Uji Asumsi Klasik**

**i Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



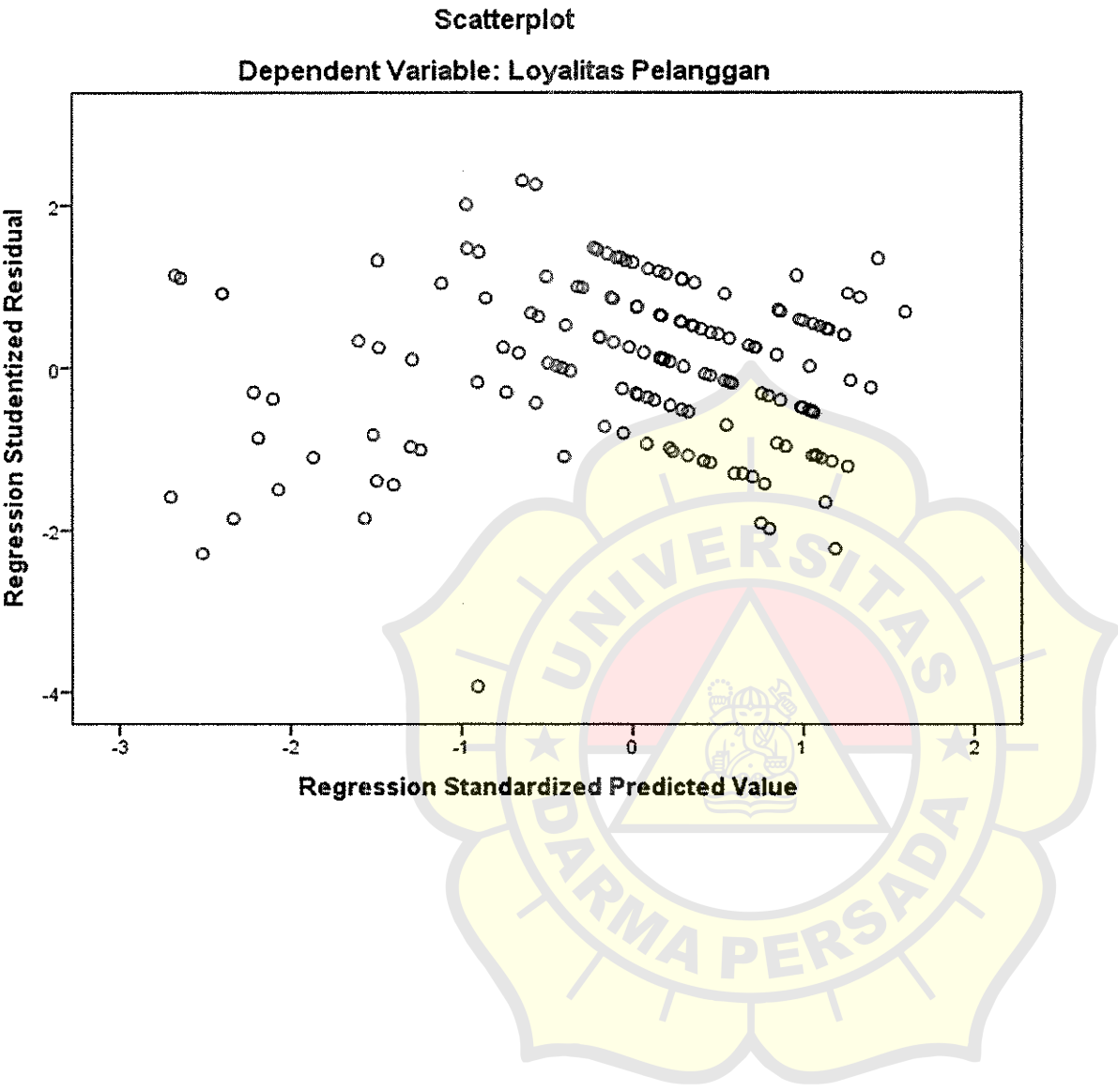
**ii Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13,475	2,464		5,468	,000		
Tangible	,181	,113	,155	1,598	,112	,470	2,128
Reliability	,328	,112	,287	2,942	,004	,465	2,149
Responsiveness	,021	,123	,016	,167	,868	,454	2,203
Assurance	,076	,091	,078	,837	,404	,510	1,960
Empathy	,150	,105	,154	1,421	,157	,378	2,643

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**ji Heteroskedastisitas**



## Lampiran 7

## Uji Regresi , Uji T, Uji F, Dan Koefisien Determinasi

## Regresi Linier Sederhana

## Tangible terhadap Loyalitas Pelanggan

## Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,472 <sup>a</sup>	,222	,217	2,043

a. Predictors: (Constant), Tangible

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181,480	1	181,480	43,476	,000 <sup>b</sup>
	Residual	634,494	152	4,174		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tangible

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,768	2,098		9,422	,000
	Tangible	,550	,083	,472	6,594	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Reliability terhadap Loyalitas Pelanggan

### Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reliability <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,534 <sup>a</sup>	,286	,281	1,958

a. Predictors: (Constant), Reliability

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232,985	1	232,985	60,745	,000 <sup>b</sup>
	Residual	582,990	152	3,835		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Reliability

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	17,414		
1	Reliability	,612	,078	,534	7,794	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Responsiveness terhadap Loyalitas Pelanggan

### Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,423 <sup>a</sup>	,179	,174	2,099

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146,290	1	146,290	33,204	,000 <sup>b</sup>
	Residual	669,684	152	4,406		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,316	1,613		15,077	,000
	Responsiveness	,528	,092	,423	5,762	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Assurance terhadap Loyalitas Pelanggan

### Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,440 <sup>a</sup>	,194	,188	2,081

a. Predictors: (Constant), Assurance

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158,000	1	158,000	36,500	,000 <sup>b</sup>
	Residual	657,974	152	4,329		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Assurance

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,914	2,430		7,784	,000
	Assurance	,430	,071	,440	6,042	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Empathy terhadap Loyalitas Pelanggan

### Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 <sup>a</sup>	,257	,252	1,997

a. Predictors: (Constant), Empathy

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209,611	1	209,611	52,544	,000 <sup>b</sup>
	Residual	606,363	152	3,989		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,576	1,798		11,443	,000
	Empathy	,494	,068	,507	7,249	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Regresi Berganda Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness <sup>b</sup>		Enter

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 <sup>a</sup>	,345	,323	1,900

Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	281,872	5	56,374	15,621	,000 <sup>b</sup>
Residual	534,102	148	3,609		
Total	815,974	153			

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,475	2,464		5,468	,000
Tangible	,181	,113	,155	1,598	,112
Reliability	,328	,112	,287	2,942	,004
Responsiveness	,021	,123	,016	,167	,868
Assurance	,076	,091	,078	,837	,404
Empathy	,150	,105	,154	1,421	,157

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Lampiran 8

## Titik Presentase Distribusi r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419

## Lampiran 9

## Titik Presentase Distribusi t

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67852	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67851	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67849	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67847	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15728
125	0.67846	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67844	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67843	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67841	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67840	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67838	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67837	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67835	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67834	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67833	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67831	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67830	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67828	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67827	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67826	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67825	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67823	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67822	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67821	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67820	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67819	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67817	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67816	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67815	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67814	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67813	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67812	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67811	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67810	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67809	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67808	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67807	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67806	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67805	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67804	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67803	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

## Lampiran 10

## Titik Presentase Distribusi F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Tessa Utami Sutrisno

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 24 Juni 1993

Alamat saat ini : Jl. Bintara jaya Rt. 002/008 No. 88  
Bintara Jaya-Bekasi Barat 17136

No. Telp : 0812 8121 4307

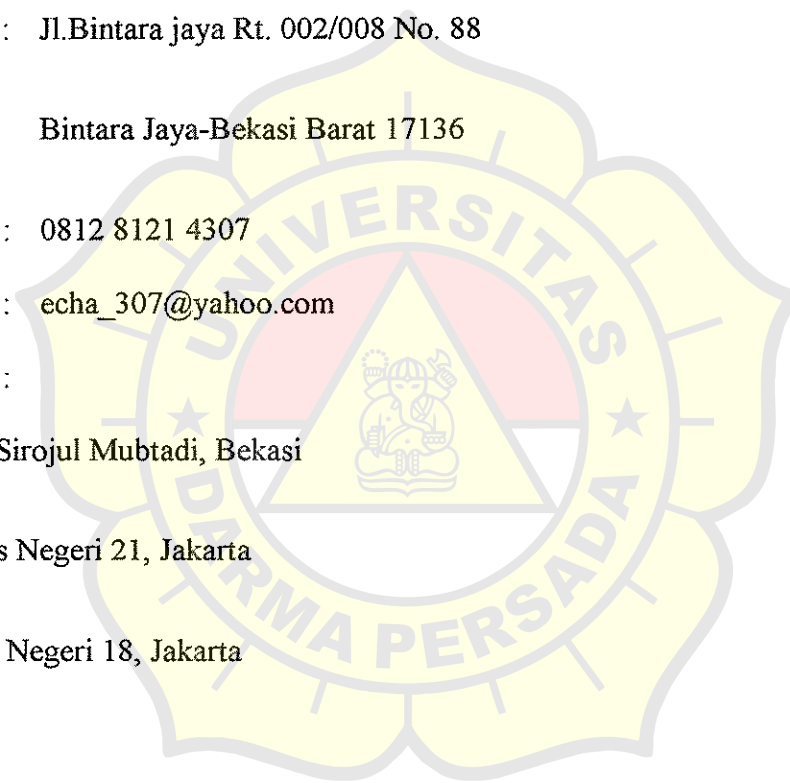
Email : echa\_307@yahoo.com

Pendidikan Formal :

2004 – 2005 MI Sirojul Mubtadi, Bekasi

2007 – 2008 MTs Negeri 21, Jakarta

2010 – 2011 MA Negeri 18, Jakarta



# UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Jl. Radin Inten II (Terusan Casablanca) Pondok Kelapa - Jakarta 13450

Telp. (021) 8649051, 8649053, 8649057 Fax. (021) 8649052

E-mail : [humas@unsada.ac.id](mailto:humas@unsada.ac.id) Home page : <http://www.unsada.ac.id>

---

: 91 /RISET/FE-UNSADA/VII/2015

Jakarta, 10 Maret 2015

: --

: Permohonan Riset

ar Nugraha  
Sultan Laundry Hotel  
dry Hotel  
aya Rt. 001/ 009  
t

mat,

kami mohon bantuan Bapak / Ibu kiranya dapat diijinkan dan diberi kesempatan kepada kami, untuk mengadakan riset/ mengumpulkan data di Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, erluan mencari data untuk melengkapi proses penulisan skripsi sebagai salah satu syarat /eleasikan studi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada

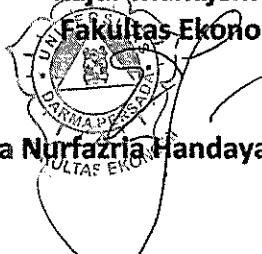
Nama Mahasiswa : Tessa Utami Sutrisno  
N I M : 2011410037  
Program Studi : Manajemen  
Tema Riset : Analisis Pengaruh Variabel – Variabel Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi.  
Telepon : 081281214307

informasikan bahwa sebagai lembaga pendidikan akan menjamin kerahasiaan data yang suai Kode Etik Perguruan Tinggi.

as ijin dan bantuan Bapak / Ibu kami ucapkan terima kasih.

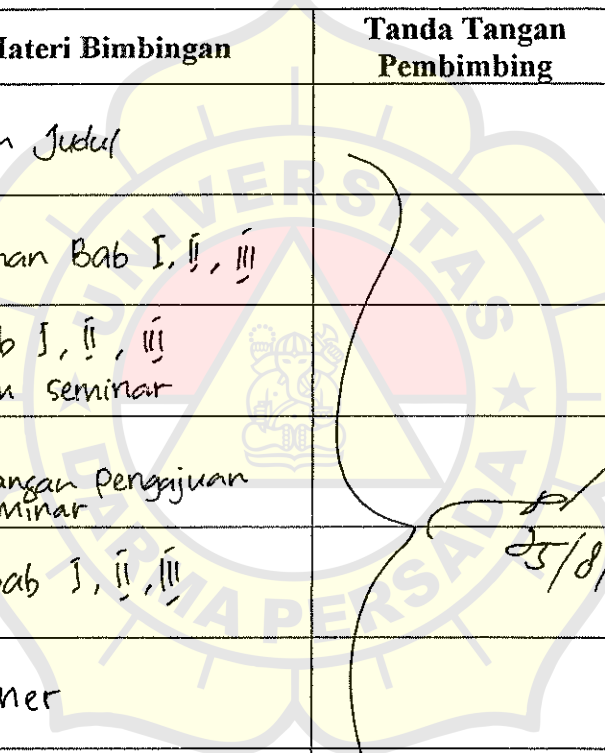
Kajur Manajemen  
Fakultas Ekonomi

Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM



**LEMBAR KONSULTASI**  
**BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

Mahasiswa : TESSA UTAMI SUTRISNO  
 NIM Mhs : 2011410037  
 Pembimbing : Dr. FIRSAN NOVA, SE, MM / ELLENA HURFAZRIA HANDAYANI, SE, MM  
 Waktu Bimbingan : 30 Oktober 2014  
 Lokasi Bimbingan : .....

Hari/Tanggal Bimbingan	Bab. Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
30 Oktober 2014	Pengajuan Judul	 (Signature of Pembimbing) 25/8/2015
5 Maret 2015	Penyerahan Bab I, II, III	
10 April 2015	Test Bab I, II, III Sebelum seminar	
22 April 2015	Tanda tangan pengajuan seminar	
27 Mei 2015	Revisi Bab I, II, III	
6 Juni	Kuesioner	
6 Juli	Penyerahan Bab I, II, III, IV & V	
14 Juli	Revisi Bab I, II, III, IV, V	

Jakarta, .....

Mengetahui/Kajur,

Pembimbing,

(Signature of Kajur)

(Signature of Pembimbing)