

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

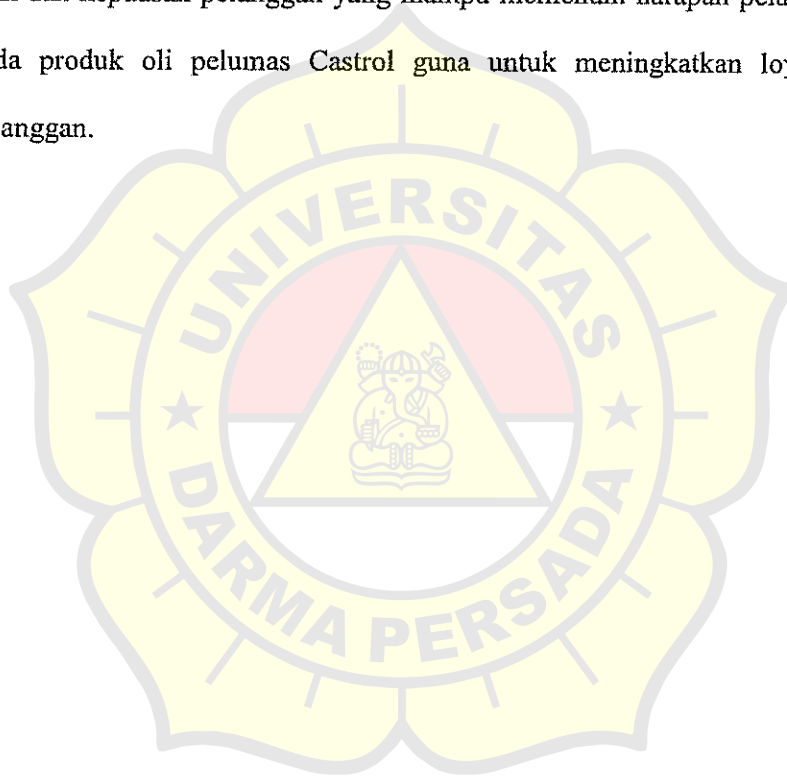
A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk (X_1) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan produk oli pelumas Castrol. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,321 atau 32,1%
2. Variabel kepuasan pelanggan (X_2) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk oli pelumas Castrol. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,337 atau 33,7%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama (simultan) ada pengaruh antara kualitas produk (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan produk oli pelumas Castrol. Besarnya pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk oli pelumas Castrol dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi (R^2) yang memiliki nilai sebesar 0,438 atau 43,8%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan PT Castrol Indonesia khususnya produk oli pelumas Castrol, yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh sebesar 43,8 % terhadap loyalitas pelanggan, maka penulis memberikan saran kepada PT Castrol Indonesia untuk lebih meningkatkan kualitas produk yang lebih baik dan kepuasan pelanggan yang mampu memenuhi harapan pelanggan pada produk oli pelumas Castrol guna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2010. *Manajemen Pemasaran ; Dasar, Konsep, Strategi* .PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Daryanto. Setyabudi, I. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. GAVA MEDIA. Yogyakarta.
- Dharmmesta, B,S. Handoko, H. 2014. *Manajemen Pemasaran ; Analisis Perilaku Konsumen: edisi pertama cetakan keenam*. BPFE. Yogyakarta
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Jakarta.
- Indonesia, U. 2008. *Cases In Management; Indonesia's Business Challenges*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. Keller, K, L. 2007. *Manajemen Pemasaran: edisi 12 jilid 1*. Molan Benyamin, Penerjemah. INDEKS. Jakarta.
- Kotler, P. Keller, K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran: edisi 13 jilid 1*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kountur. R. 2008. *Menguasai Riset Pemasaran Cara Mudah & Praktis*. PT Mitra Kerjaya. Jakarta
- Nazir, M. 2014. *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. GAVA MEDIA. Yogyakarta.
- Sangadji, E, M. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. ANDI. Yogyakarta.

- Sinambela, L, P. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Siregar, S.2014. *Statistik Parametrik; Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Suhartanto, D. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. ALFABETA. Bandung.
- Sunyoto, D.2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran: edisi 3*. ANDI. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik: edisi 2*. ANDI. Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.
- <http://www.aisi.or.id/statistic/>
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2012>
- <http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013>
- http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014
- <http://www.castrol.com/>
- <http://ekbis.sindonews.com/read/773239/34/menperin-industri-pelumas-tumbuh-pesat-1376983612>
- <http://news.okezone.com/read/2014/10/10/15/1050537/tingkatkan-kualitas-castrol-gelar-kontes-mekanik>



LAMPIRAN I

Kuesioner

No:

Selamat pagi / siang / sore

Yth.

Pelanggan Bengkel King Motor Sport

Di tempat

Saya Guruh Hari Oktafianto, sebagai mahasiswa untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan program S1 Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta. Pertanyaan yang ada di kuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Oli Pelumas Castrol (Studi kasus : Pelanggan Bengkel King Motor Sport di Bekasi Timur)”.

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan saudara/i, untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik semata.

Bantuan dari Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Pilihlah salah satu jawaban dengan tanda **Checklist** (✓) pada setiap pertanyaan di bawah ini :

Screening Question :

1. Apakah anda pernah membeli dan menggunakan oli pelumas castrol ?

Tidak (Berhenti disini, terima kasih atas partisipasinya).

Iya (Silahkan lanjut ke pertanyaan berikutnya).

2. Berapa kali anda menggunakan oli pelumas castrol dalam waktu 4 bulan terakhir ?

< 3x (Berhenti disini, terima kasih atas partisipasinya).

> 3x (Silahkan lanjut ke pertanyaan berikutnya).

A. IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda **Silang (X)** pada kolom yang tersedia sebagai berikut:

Nama :

1. Jenis kelamin :

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia :

- a. < 20 tahun c. > 30 tahun
b. 20 - 30 tahun

3. Domisili :

- a. Margahayu d. Pondok Timur g. Bulak Kapal
b. Jati Mulya e. Tambun h. Narogong
c. Pondok Hijau f. Legenda i. Rawa Lumbu

4. Pendidikan :

- a. SMP d. S1
b. SMA e. S2
c. Diploma f. Lainnya, sebutkan _____

5. Pekerjaan :

- a. Pelajar c. Pegawai negeri e. Lainnya, sebutkan _____
b. Mahasiswa d. Karyawan Swasta

6. Pengeluaran per bulan :

- a. < Rp 1.000.000/bln c. Rp2.000.000 – Rp3.500.000/bln
b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000/bln d. > Rp 3.500.000/bln

B. Variabel Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda Checklist (√) pada kolom yang tersedia sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1.	Oli pelumas Castrol membuat mesin tidak cepat panas.					
2.	Oli pelumas Castrol memberikan kemudahan berakselerasi dengan formula <i>power release</i> .					
3.	Oli pelumas Castrol mampu melindungi mesin agar tetap awet dan terjaga baik.					
4.	Oli pelumas Castrol sesuai dengan standar oli yang ditetapkan oleh JASO (<i>Japanese Automotive Standard Association</i>).					
5.	Oli pelumas Castrol memiliki daya tahan (jarak tempuh) hingga \pm 2000 km.					
6.	Oli pelumas Castrol memberikan kemudahan <i>return</i> (jika terjadi kerusakan pada kemasan oli).					
7.	Kemasan oli pelumas Castrol menarik.					
8.	Oli pelumas Castrol memiliki keunggulan kualitas secara menyeluruh. (menggunakan teknologi <i>trizone</i>).					

No.	Pertanyaan	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1.	Apakah Anda puas dengan bengkel, penampilan karyawan, tampilan produk Castrol ?					
2.	Apakah Anda puas dengan oli Castrol yang membuat bahan bakar menjadi lebih irit ?					
3.	Apakah Anda puas atas ketanggapan Castrol Bike Point dalam menyelesaikan permasalahan / keluhan pelanggan ?					
4.	Apakah Anda puas dengan keaslian oli Castrol dibengkel Castrol Bike Point ?					
5.	Apakah Anda puas atas ketersediaan bengkel (Castrol Bike Point) ?					

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1.	Anda membeli dan menggunakan oli Castrol secara rutin (teratur).					
2.	Anda membeli dan menggunakan produk Castrol lainnya (Oli Rem, Oli Gardan, Coolent / cairan pendingin).					
3.	Anda menyarankan / merefrensikan teman dan keluarga untuk membeli dan menggunakan oli pelumas Castrol.					
4.	Anda tidak terpengaruh untuk menggunakan oli pelumas selain Castrol meskipun yang lain menawarkan berbagai keunggulan.					

Lampiran II

Data Profil Responden

Tabel Data Responden							
No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan
1	Muhamad Abraham	1	3	6	4	4	3
2	Hilman Tri Handoko	1	2	6	2	2	1
3	Johanes Jordi	1	2	7	3	4	2
4	Suharyanto	1	3	8	3	4	3
5	Siti Suhemi	2	2	4	3	4	3
6	Septian Dwi Cahya	1	2	6	3	4	2
7	Karnia Aprilia	2	2	8	2	2	1
8	Supono	1	3	2	2	5	4
9	Muhamad Salman	1	2	9	2	2	1
10	Anggita Sugianti	2	2	7	2	4	2
11	Mohamad Rizky Astriya	1	2	1	2	4	2
12	Ginanjari Probowidi	1	2	4	3	5	3
13	Dinda Sucianatasya	2	1	2	2	4	2
14	Dendy Afriansyah	1	1	1	2	2	1
15	Brigitta Arlini Pattari	2	2	2	3	3	2
16	Ananda Rizka Mulyana	2	2	9	3	4	2
17	Dian Juliansyah	1	2	9	2	4	2
18	Dendy Boy Bardan	1	2	5	2	4	2
19	Osta Jusanto	1	2	1	6	4	1
20	Dani Hamdani	1	2	8	2	4	2
21	Tria Aprilia	2	2	5	4	4	2
22	Hadi Riswanto	1	3	5	3	4	2
23	Septia Uswatun Hasanah	2	2	4	2	4	3
24	Adi Sumardi	1	3	6	3	5	2
25	Zita Valerie Callista	2	2	9	2	2	1
26	Rizky Fauzi Malik	1	3	3	4	3	4
27	Hendriko Barus Satya	1	2	5	4	4	3
28	Ade Rudiyanto	1	3	1	3	4	3
29	Raden Hendra Dwi Cahyo	1	2	2	2	4	2
30	Adhi Susanto	1	2	2	3	4	3
31	Bayu Adityo	1	1	1	2	2	1

	Nugroho						
32	Dirga Satya	1	2	6	3	4	2
33	Denny Supriadi	1	2	5	4	4	2
34	Muhamad Nurdin	1	3	6	3	5	2
35	Syarif Hidayatullah	1	2	2	2	2	1
36	Dita Novita Sari	2	2	5	3	4	2
37	Farida Zuhri	2	2	6	2	2	2
38	Wisnu	1	2	7	2	2	2
39	Eko Sutioso	1	3	7	3	5	2
40	Mohamad Efendi	1	2	2	2	4	2
41	Suherman	1	3	4	3	4	3
42	Brian Satya	1	2	8	2	2	2
43	Ragil Andika	1	2	3	2	2	2
44	Azhar Kausar Nugroho	1	2	2	2	2	2
45	Suhendar	1	3	4	2	4	3
46	Supono .Spd	1	3	3	4	4	3
47	Joko Susanto	1	3	8	6	5	3
48	Tri Harsoyo	1	3	1	4	3	4
49	Syamsuri	1	3	9	3	4	3
50	Wisnu Wahyudi	1	2	2	4	3	2
51	Fakar Nuansa	1	1	3	1	1	1
52	Bayu Bintoro	1	2	4	3	4	2
53	Raden Purwa Yudha	1	2	6	3	4	2
54	Febrian Ali	1	2	6	2	2	1
55	Surya Saputra Aprilio	1	2	8	2	2	1
56	Chairul umam	1	3	2	3	4	3
57	Agus Susanto	1	1	5	1	1	1
58	Hanny Dwi Jayanti	2	2	3	6	2	1
59	Yuliono Aji	1	3	2	4	3	3
60	Chaesar Agung Sapto Ragil	1	2	7	2	2	1
61	Chesar Rahmadi	1	2	3	3	4	1
62	Citra Amelia	2	2	3	6	4	2
63	Kris Orlando	1	3	4	4	4	3
64	Rama Nozulanto	1	2	2	2	3	3
65	Ayu Susanti	2	2	9	6	2	1
66	Ramdani Hartono	1	2	2	4	4	3
67	Rizki Ubaydila	1	2	6	2	2	1
68	Septian Dwi Prakoso	1	2	5	3	5	2
69	Andriyani	2	2	9	6	2	1
70	Debora Sinambela	2	3	8	3	4	2

71	Lukman Hadi	1	3	7	3	3	4
72	Kurnia Junaidi	1	1	4	6	5	1
73	Rangga Septio Wijaya	1	2	8	3	4	2
74	Arief Setiyawan	1	2	1	4	4	3
75	Anastania Saras Wati	2	2	2	2	2	1
76	Okta Tian Kandra	1	2	8	2	4	2
77	Ade Apriyadi	1	3	9	3	5	3
78	Remington Samuel	1	2	7	2	2	1
79	Roy Maradona	1	2	9	2	4	2
80	Brasty Nurmala	2	2	2	2	4	2
81	Reza Fara Badreisy	1	2	3	3	4	3
82	Septiadi Pradika	1	2	1	2	2	1
83	Junimin	1	3	8	2	5	1
84	Rio Helmy SyaFREZA	1	2	9	4	4	1
85	Hamzah	1	2	1	3	4	2
86	Indriati	2	2	5	4	4	3
87	Maria Endah	2	3	7	3	3	4
88	Dani Hermawan	1	1	8	1	1	1
89	Galih Purnama Lyla	1	2	5	2	2	1
90	Mohamad Aziz	1	3	7	3	4	2
91	Tiara Lingga	2	2	2	2	2	1
92	Fitri Tri Haryani	2	2	1	2	2	1
93	Evan Dewangga	1	2	9	4	4	3
94	Muklis Fauzan	1	3	4	3	4	2
95	Bagus Prastyo	1	2	4	2	2	1
96	Adityo Saputra	1	2	3	4	3	2
97	Yudho Prakoso	1	2	5	2	2	1
98	Ibnu Robby	1	2	8	6	2	1
99	Dude Herlambang	1	2	6	3	4	3
100	Saripudin	1	3	5	4	4	3

Lampiran III

Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No	KUALITAS PRODUK									Rata-Rata
	Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	4	4	3	5	3	5	4	33	4,13
2	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3,88
3	4	4	5	5	4	3	4	4	33	4,13
4	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4,38
5	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4,00
6	4	4	5	5	4	3	3	4	32	4,00
7	4	4	5	4	4	3	4	5	33	4,13
8	5	4	3	4	4	5	4	3	32	4,00
9	4	4	5	4	4	3	4	5	33	4,13
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,00
11	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4,38
12	3	4	4	4	4	3	3	3	28	3,50
13	4	4	5	5	4	5	5	4	36	4,50
14	4	4	5	5	4	5	3	4	34	4,25
15	3	4	5	5	4	4	5	4	34	4,25
16	4	5	3	5	4	3	3	4	31	3,88
17	4	5	4	4	4	4	4	5	34	4,25
18	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4,38
19	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4,38
20	4	5	5	4	4	3	4	5	34	4,25
21	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,13
22	4	5	5	4	4	3	4	4	33	4,13
23	4	5	5	4	4	3	4	5	34	4,25
24	4	4	5	4	4	4	5	4	34	4,25
25	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4,38
26	4	5	5	4	4	4	5	5	36	4,50
27	4	4	5	5	4	4	3	5	34	4,25
28	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4,38
29	5	5	5	4	4	3	4	5	35	4,38
30	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4,38
31	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3,88
32	4	4	4	4	4	3	4	5	32	4,00
33	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
34	5	5	5	4	3	4	4	5	35	4,38
35	4	4	4	4	5	3	4	3	31	3,88
36	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,88
37	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3,75

38	4	4	4	5	4	3	4	4	32	4,00
39	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3,50
40	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3,50
41	3	4	5	4	3	3	4	4	30	3,75
42	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3,63
43	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4,50
44	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4,25
45	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3,75
46	5	5	5	4	4	5	5	5	38	4,75
47	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
48	4	4	5	4	3	3	4	4	31	3,88
49	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
50	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
51	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3,63
52	3	4	5	4	4	4	4	5	33	4,13
53	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4,38
54	2	3	3	3	3	2	3	4	23	2,88
55	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3,75
56	4	4	5	5	3	4	3	4	32	4,00
57	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3,63
58	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,13
59	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4,25
60	3	4	5	4	4	3	4	5	32	4,00
61	4	4	5	4	4	3	5	5	34	4,25
62	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3,38
63	3	4	5	5	3	3	4	5	32	4,00
64	4	4	5	4	3	3	4	5	32	4,00
65	4	4	4	5	4	3	4	5	33	4,13
66	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
67	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3,50
68	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3,75
69	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
70	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3,75
71	4	4	5	5	4	3	4	5	34	4,25
72	4	4	5	5	3	3	4	4	32	4,00
73	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3,38
74	3	4	5	4	3	3	4	4	30	3,75
75	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3,50
76	3	4	5	4	3	3	4	4	30	3,75
77	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3,38
78	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,63
79	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3,50
80	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3,13
81	5	5	5	3	4	4	4	5	35	4,38

82	4	4	5	3	4	3	4	5	32	4,00
83	4	5	4	4	3	3	4	5	32	4,00
84	4	4	4	3	4	4	4	5	32	4,00
85	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3,25
86	4	4	5	4	4	3	4	5	33	4,13
87	3	4	4	3	4	4	3	5	30	3,75
88	3	3	4	3	4	3	3	4	27	3,38
89	3	4	4	3	3	3	3	4	27	3,38
90	4	5	5	3	4	3	4	5	33	4,13
91	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4,25
92	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4,38
93	4	5	5	4	4	4	4	5	35	4,38
94	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4,13
95	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4,88
96	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4,25
97	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4,38
98	4	4	5	4	3	3	4	5	32	4,00
99	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4,50
100	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4,25
Total	378	406	445	403	369	349	399	437	3186	398,25
Rata-Rata	3,78	4,06	4,45	4,03	3,69	3,49	3,99	4,37	31,86	3,9825
Validitas	0,752	0,696	0,639	0,331	0,617	0,676	0,668	0,610	4,989	



Lampiran IV

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No	KEPUASAN PELANGGAN						
Resp	P1	P2	P3	P4	P5	Total	Rata-Rata
1	4	4	4	4	4	20	4
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	4	4	5	23	4,6
4	4	5	4	5	5	23	4,6
5	4	5	4	4	4	21	4,2
6	4	4	3	4	5	20	4
7	5	4	4	5	4	22	4,4
8	4	4	4	4	4	20	4
9	4	3	4	4	4	19	3,8
10	5	4	4	4	4	21	4,2
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	3	4	19	3,8
13	3	4	3	5	5	20	4
14	3	4	3	5	4	19	3,8
15	5	5	4	4	4	22	4,4
16	3	3	3	4	4	17	3,4
17	3	3	3	4	4	17	3,4
18	5	4	4	5	5	23	4,6
19	4	3	4	5	5	21	4,2
20	4	3	4	4	4	19	3,8
21	4	3	4	4	4	19	3,8
22	3	3	3	3	3	15	3
23	4	5	4	5	5	23	4,6
24	5	4	4	5	5	23	4,6
25	5	4	4	5	5	23	4,6
26	3	4	4	3	4	18	3,6
27	3	4	4	4	3	18	3,6
28	4	4	4	5	4	21	4,2
29	4	5	5	5	5	24	4,8
30	4	5	5	4	5	23	4,6
31	4	4	4	4	4	20	4
32	5	4	4	5	5	23	4,6
33	4	3	4	4	4	19	3,8
34	5	4	4	5	5	23	4,6
35	4	4	4	3	5	20	4
36	4	4	4	3	3	18	3,6
37	4	4	4	4	4	20	4
38	3	4	4	5	4	20	4

39	4	3	3	4	4	18	3,6
40	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	5	5	22	4,4
42	4	4	4	5	5	22	4,4
43	4	4	4	5	5	22	4,4
44	3	4	5	5	4	21	4,2
45	3	4	4	4	4	19	3,8
46	4	3	4	5	5	21	4,2
47	4	4	4	4	4	20	4
48	5	3	4	5	5	22	4,4
49	4	3	4	4	4	19	3,8
50	4	4	4	4	4	20	4
51	5	3	4	4	5	21	4,2
52	4	3	4	4	4	19	3,8
53	4	4	4	5	4	21	4,2
54	4	3	3	4	3	17	3,4
55	4	3	3	4	4	18	3,6
56	4	3	3	4	4	18	3,6
57	4	3	4	4	4	19	3,8
58	4	3	3	4	4	18	3,6
59	4	3	4	4	4	19	3,8
60	5	3	4	5	5	22	4,4
61	4	4	4	5	5	22	4,4
62	4	3	4	5	5	21	4,2
63	5	4	4	4	4	21	4,2
64	4	3	4	4	4	19	3,8
65	4	4	4	5	4	21	4,2
66	5	3	4	4	5	21	4,2
67	4	3	3	4	4	18	3,6
68	4	3	4	4	5	20	4
69	4	3	4	4	4	19	3,8
70	4	4	4	4	4	20	4
71	4	5	5	5	4	23	4,6
72	4	3	5	5	5	22	4,4
73	4	3	3	4	4	18	3,6
74	4	3	4	4	4	19	3,8
75	4	4	4	4	4	20	4
76	4	4	4	4	4	20	4
77	4	3	4	4	4	19	3,8
78	4	3	4	4	4	19	3,8
79	4	3	4	4	4	19	3,8
80	4	3	3	3	3	16	3,2
81	5	4	4	5	5	23	4,6
82	5	4	4	5	4	22	4,4

83	4	3	4	5	5	21	4,2
84	4	4	4	5	4	21	4,2
85	3	3	4	4	3	17	3,4
86	4	4	4	4	4	20	4
87	5	5	4	3	3	20	4
88	3	3	4	4	4	18	3,6
89	4	3	4	4	4	19	3,8
90	4	4	4	5	5	22	4,4
91	5	4	5	5	5	24	4,8
92	4	4	4	5	5	22	4,4
93	5	4	4	5	5	23	4,6
94	5	4	4	4	4	21	4,2
95	4	4	5	5	5	23	4,6
96	5	5	5	5	4	24	4,8
97	5	4	3	4	5	21	4,2
98	5	4	5	5	5	24	4,8
99	5	3	4	4	4	20	4
100	5	3	3	4	5	20	4
Total	413	370	393	431	429	2036	407,2
Rata-Rata	4,13	3,7	3,93	4,31	4,29	20,36	4,072
Validitas	0,600	0,610	0,638	0,718	0,724	3,290	



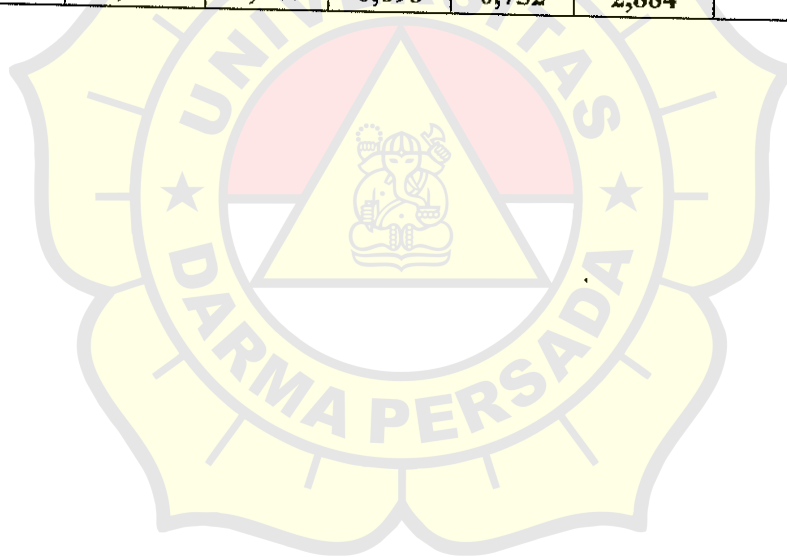
Lampiran V

Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

No	LOYALITAS PELANGGAN					
Resp	P1	P2	P3	P4	Total	Rata-Rata
1	4	3	4	4	15	3,75
2	4	3	4	4	15	3,75
3	5	4	4	5	18	4,5
4	5	4	4	5	18	4,5
5	5	4	4	4	17	4,25
6	5	4	3	4	16	4
7	4	4	4	4	16	4
8	4	4	3	5	16	4
9	4	5	5	5	19	4,75
10	4	4	4	4	16	4
11	4	5	4	4	17	4,25
12	4	3	3	4	14	3,5
13	4	5	4	4	17	4,25
14	5	5	4	4	18	4,5
15	5	5	4	3	17	4,25
16	3	4	3	3	13	3,25
17	4	3	3	3	13	3,25
18	5	5	4	4	18	4,5
19	4	3	4	4	15	3,75
20	4	3	4	4	15	3,75
21	4	4	4	5	17	4,25
22	4	4	3	4	15	3,75
23	5	4	4	5	18	4,5
24	4	4	5	5	18	4,5
25	5	4	4	5	18	4,5
26	4	5	3	4	16	4
27	3	3	4	4	14	3,5
28	5	4	5	4	18	4,5
29	5	3	5	5	18	4,5
30	4	3	4	5	16	4
31	4	4	4	5	17	4,25
32	4	4	5	5	18	4,5
33	4	4	3	4	15	3,75
34	4	3	3	4	14	3,5
35	4	4	4	4	16	4
36	4	4	3	4	15	3,75
37	4	5	5	4	18	4,5
38	4	5	4	4	17	4,25

39	4	4	4	5	17	4,25
40	4	5	4	4	17	4,25
41	4	5	4	5	18	4,5
42	4	4	4	3	15	3,75
43	4	4	4	4	16	4
44	4	5	4	4	17	4,25
45	4	4	4	5	17	4,25
46	5	4	4	5	18	4,5
47	4	3	4	4	15	3,75
48	5	4	3	5	17	4,25
49	4	3	3	4	14	3,5
50	4	3	3	4	14	3,5
51	4	3	3	4	14	3,5
52	4	3	3	4	14	3,5
53	4	3	4	4	15	3,75
54	3	3	3	3	12	3
55	4	3	3	4	14	3,5
56	4	4	3	4	15	3,75
57	4	3	4	4	15	3,75
58	4	3	4	4	15	3,75
59	5	4	4	5	18	4,5
60	4	4	4	5	17	4,25
61	5	4	4	5	18	4,5
62	4	3	3	4	14	3,5
63	4	4	4	5	17	4,25
64	4	3	4	4	15	3,75
65	4	4	4	5	17	4,25
66	4	3	4	4	15	3,75
67	4	3	3	4	14	3,5
68	4	3	3	4	14	3,5
69	4	4	4	4	16	4
70	4	3	3	4	14	3,5
71	5	4	4	5	18	4,5
72	4	3	4	4	15	3,75
73	4	3	3	4	14	3,5
74	4	3	4	4	15	3,75
75	4	3	3	4	14	3,5
76	4	3	4	4	15	3,75
77	3	3	3	3	12	3
78	4	3	3	4	14	3,5
79	3	3	3	3	12	3
80	3	3	3	3	12	3
81	5	4	5	5	19	4,75
82	4	4	5	4	17	4,25

83	4	3	4	4	15	3,75
84	4	3	4	4	15	3,75
85	3	4	3	4	14	3,5
86	4	4	4	4	16	4
87	4	3	4	4	15	3,75
88	3	3	3	3	12	3
89	4	3	3	4	14	3,5
90	4	5	4	5	18	4,5
91	5	4	3	5	17	4,25
92	5	4	4	5	18	4,5
93	4	3	3	4	14	3,5
94	4	4	4	5	17	4,25
95	4	3	5	4	16	4
96	5	4	3	5	17	4,25
97	4	4	4	5	17	4,25
98	5	4	4	4	17	4,25
99	4	3	3	4	14	3,5
100	4	3	4	4	15	3,75
Total	413	369	374	421	1577	394,25
Rata-Rata	4,13	3,69	3,74	4,21	15,77	3,9425
Validitas	0,716	0,718	0,698	0,752	2,884	



Lampiran VI

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

KUALITAS PRODUK												
DATA UNTUK ITEM GANJIL						DATA UNTUK ITEM GENAP						
GANJIL						GENAP						
no	Variabel Kualitas Produk				Total	no	Variabel Kualitas Produk				Total	
resp.	p1	p3	p5	p7		resp.	p2	p4	p6	p8		
1	5	4	5	5	19	1	4	3	3	4	14	
2	4	4	4	4	16	2	4	4	3	4	15	
3	4	5	4	4	17	3	4	5	3	4	16	
4	4	5	4	5	18	4	4	4	4	5	17	
5	4	4	4	4	16	5	4	3	5	4	16	
6	4	5	4	3	16	6	4	5	3	4	16	
7	4	5	4	4	17	7	4	4	3	5	16	
8	5	3	4	4	16	8	4	4	5	3	16	
9	4	5	4	4	17	9	4	4	3	5	16	
10	4	4	4	4	16	10	4	4	4	4	16	
11	4	5	4	4	17	11	5	4	4	5	18	
12	3	4	4	3	14	12	4	4	3	3	14	
13	4	5	4	5	18	13	4	5	5	4	18	
14	4	5	4	3	16	14	4	5	5	4	18	
15	3	5	4	5	17	15	4	5	4	4	17	
16	4	3	4	3	14	16	5	5	3	4	17	
17	4	4	4	4	16	17	5	4	4	5	18	
18	4	4	4	5	17	18	4	4	5	5	18	
19	4	5	4	4	17	19	5	4	4	5	18	
20	4	5	4	4	17	20	5	4	3	5	17	
21	4	5	4	4	17	21	4	4	4	4	16	
22	4	5	4	4	17	22	5	4	3	4	16	
23	4	5	4	4	17	23	5	4	3	5	17	
24	4	5	4	5	18	24	4	4	4	4	16	
25	4	5	4	5	18	25	4	4	4	5	17	
26	4	5	4	5	18	26	5	4	4	5	18	
27	4	5	4	3	16	27	4	5	4	5	18	
28	4	5	4	4	17	28	5	4	4	5	18	
29	5	5	4	4	18	29	5	4	3	5	17	
30	4	4	5	5	18	30	4	4	5	4	17	
31	4	4	4	4	16	31	4	4	3	4	15	

32	4	4	4	4	16		32	4	4	3	5	16
33	3	4	3	4	14		33	4	4	3	4	15
34	5	5	3	4	17		34	5	4	4	5	18
35	4	4	5	4	17		35	4	4	3	3	14
36	4	4	4	4	16		36	4	4	4	3	15
37	4	4	4	3	15		37	4	4	3	4	15
38	4	4	4	4	16		38	4	5	3	4	16
39	3	4	3	3	13		39	4	4	3	4	15
40	3	4	4	3	14		40	3	4	3	4	14
41	3	5	3	4	15		41	4	4	3	4	15
42	4	4	3	4	15		42	4	3	3	4	14
43	5	4	4	5	18		43	4	4	5	5	18
44	5	4	4	4	17		44	4	4	5	4	17
45	3	4	4	4	15		45	4	4	3	4	15
46	5	5	4	5	19		46	5	4	5	5	19
47	3	4	3	4	14		47	4	4	3	4	15
48	4	5	3	4	16		48	4	4	3	4	15
49	3	4	3	4	14		49	4	4	3	4	15
50	3	4	3	4	14		50	4	4	3	4	15
51	4	4	3	4	15		51	3	4	3	4	14
52	3	5	4	4	16		52	4	4	4	5	17
53	4	5	4	4	17		53	5	4	4	5	18
54	2	3	3	3	11		54	3	3	2	4	12
55	4	4	3	4	15		55	4	4	3	4	15
56	4	5	3	3	15		56	4	5	4	4	17
57	4	4	3	4	15		57	3	4	3	4	14
58	4	5	4	4	17		58	4	4	4	4	16
59	4	5	4	4	17		59	4	4	4	5	17
60	3	5	4	4	16		60	4	4	3	5	16
61	4	5	4	5	18		61	4	4	3	5	16
62	3	4	3	3	13		62	3	4	3	4	14
63	3	5	3	4	15		63	4	5	3	5	17
64	4	5	3	4	16		64	4	4	3	5	16
65	4	4	4	4	16		65	4	5	3	5	17
66	3	4	3	4	14		66	4	4	3	4	15
67	3	4	3	4	14		67	3	4	3	4	14
68	3	4	4	4	15		68	4	4	3	4	15
69	3	4	3	4	14		69	4	4	3	4	15
70	4	4	3	4	15		70	4	4	3	4	15
71	4	5	4	4	17		71	4	5	3	5	17
72	4	5	3	4	16		72	4	5	3	4	16

73	3	4	3	3	13		73	3	4	3	4	14
74	3	5	3	4	15		74	4	4	3	4	15
75	3	4	3	4	14		75	3	4	3	4	14
76	3	5	3	4	15		76	4	4	3	4	15
77	3	4	3	3	13		77	3	4	3	4	14
78	3	4	3	4	14		78	4	4	3	4	15
79	3	4	3	4	14		79	3	4	3	4	14
80	3	3	3	3	12		80	3	3	3	4	13
81	5	5	4	4	18		81	5	3	4	5	17
82	4	5	4	4	17		82	4	3	3	5	15
83	4	4	3	4	15		83	5	4	3	5	17
84	4	4	4	4	16		84	4	3	4	5	16
85	3	4	3	3	13		85	3	4	3	3	13
86	4	5	4	4	17		86	4	4	3	5	16
87	3	4	4	3	14		87	4	3	4	5	16
88	3	4	4	3	14		88	3	3	3	4	13
89	3	4	3	3	13		89	4	3	3	4	14
90	4	5	4	4	17		90	5	3	3	5	16
91	5	4	4	4	17		91	5	4	4	4	17
92	4	5	4	5	18		92	4	4	4	5	17
93	4	5	4	4	17		93	5	4	4	5	18
94	4	5	4	4	17		94	4	4	4	4	16
95	5	5	4	5	19		95	5	5	5	5	20
96	4	4	4	5	17		96	4	4	4	5	17
97	4	5	4	5	18		97	4	4	4	5	17
98	4	5	3	4	16		98	4	4	3	5	16
99	4	5	4	5	18		99	4	5	4	5	18
100	4	5	4	4	17		100	4	4	4	5	17
VALIDITAS					0,73		VALIDITAS					0,73
RELIABILITAS					0,847		RELIABILITAS					0,847

Lampiran VII

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN									
DATA UNTUK ITEM GANJIL					DATA UNTUK ITEM GENAP				
GANJIL					GENAP				
no	Variabel Kepuasan Pelanggan			Total	no	Variabel Kepuasan Pelanggan			Total
resp.	p1	p3	p5		resp.	p2	p4		
1	4	4	4	12	1	4	4	8	
2	4	4	4	12	2	4	4	8	
3	5	4	5	14	3	5	4	9	
4	4	4	5	13	4	5	5	10	
5	4	4	4	12	5	5	4	9	
6	4	3	5	12	6	4	4	8	
7	5	4	4	13	7	4	5	9	
8	4	4	4	12	8	4	4	8	
9	4	4	4	12	9	3	4	7	
10	5	4	4	13	10	4	4	8	
11	4	4	4	12	11	4	4	8	
12	4	4	4	12	12	4	3	7	
13	3	3	5	11	13	4	5	9	
14	3	3	4	10	14	4	5	9	
15	5	4	4	13	15	5	4	9	
16	3	3	4	10	16	3	4	7	
17	3	3	4	10	17	3	4	7	
18	5	4	5	14	18	4	5	9	
19	4	4	5	13	19	3	5	8	
20	4	4	4	12	20	3	4	7	
21	4	4	4	12	21	3	4	7	
22	3	3	3	9	22	3	3	6	
23	4	4	5	13	23	5	5	10	
24	5	4	5	14	24	4	5	9	
25	5	4	5	14	25	4	5	9	
26	3	4	4	11	26	4	3	7	
27	3	4	3	10	27	4	4	8	
28	4	4	4	12	28	4	5	9	
29	4	5	5	14	29	5	5	10	
30	4	5	5	14	30	5	4	9	
31	4	4	4	12	31	4	4	8	

32	5	4	5	14		32	4	5	9
33	4	4	4	12		33	3	4	7
34	5	4	5	14		34	4	5	9
35	4	4	5	13		35	4	3	7
36	4	4	3	11		36	4	3	7
37	4	4	4	12		37	4	4	8
38	3	4	4	11		38	4	5	9
39	4	3	4	11		39	3	4	7
40	4	4	4	12		40	4	4	8
41	4	4	5	13		41	4	5	9
42	4	4	5	13		42	4	5	9
43	4	4	5	13		43	4	5	9
44	3	5	4	12		44	4	5	9
45	3	4	4	11		45	4	4	8
46	4	4	5	13		46	3	5	8
47	4	4	4	12		47	4	4	8
48	5	4	5	14		48	3	5	8
49	4	4	4	12		49	3	4	7
50	4	4	4	12		50	4	4	8
51	5	4	5	14		51	3	4	7
52	4	4	4	12		52	3	4	7
53	4	4	4	12		53	4	5	9
54	4	3	3	10		54	3	4	7
55	4	3	4	11		55	3	4	7
56	4	3	4	11		56	3	4	7
57	4	4	4	12		57	3	4	7
58	4	3	4	11		58	3	4	7
59	4	4	4	12		59	3	4	7
60	5	4	5	14		60	3	5	8
61	4	4	5	13		61	4	5	9
62	4	4	5	13		62	3	5	8
63	5	4	4	13		63	4	4	8
64	4	4	4	12		64	3	4	7
65	4	4	4	12		65	4	5	9
66	5	4	5	14		66	3	4	7
67	4	3	4	11		67	3	4	7
68	4	4	5	13		68	3	4	7
69	4	4	4	12		69	3	4	7
70	4	4	4	12		70	4	4	8
71	4	5	4	13		71	5	5	10
72	4	5	5	14		72	3	5	8

73	4	3	4	11		73	3	4	7	
74	4	4	4	12		74	3	4	7	
75	4	4	4	12		75	4	4	8	
76	4	4	4	12		76	4	4	8	
77	4	4	4	12		77	3	4	7	
78	4	4	4	12		78	3	4	7	
79	4	4	4	12		79	3	4	7	
80	4	3	3	10		80	3	3	6	
81	5	4	5	14		81	4	5	9	
82	5	4	4	13		82	4	5	9	
83	4	4	5	13		83	3	5	8	
84	4	4	4	12		84	4	5	9	
85	3	4	3	10		85	3	4	7	
86	4	4	4	12		86	4	4	8	
87	5	4	3	12		87	5	3	8	
88	3	4	4	11		88	3	4	7	
89	4	4	4	12		89	3	4	7	
90	4	4	5	13		90	4	5	9	
91	5	5	5	15		91	4	5	9	
92	4	4	5	13		92	4	5	9	
93	5	4	5	14		93	4	5	9	
94	5	4	4	13		94	4	4	8	
95	4	5	5	14		95	4	5	9	
96	5	5	4	14		96	5	5	10	
97	5	3	5	13		97	4	4	8	
98	5	5	5	15		98	4	5	9	
99	5	4	4	13		99	3	4	7	
100	5	3	5	13		100	3	4	7	
VALIDITAS				0,54		VALIDITAS				0,54
RELIABILITAS				0,735		RELIABILITAS				0,735

Lampiran VIII

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

LOYALITAS PELANGGAN							
DATA UNTUK ITEM GANJIL				DATA UNTUK ITEM GENAP			
GANJIL				GENAP			
no	Variabel Loyalitas Pelanggan		Total	no	Variabel Loyalitas Pelanggan		Total
resp.	p1	p3		resp.	p2	p4	
1	4	4	8	1	3	4	7
2	4	4	8	2	3	4	7
3	5	4	9	3	4	5	9
4	5	4	9	4	4	5	9
5	5	4	9	5	4	4	8
6	5	3	8	6	4	4	8
7	4	4	8	7	4	4	8
8	4	3	7	8	4	5	9
9	4	5	9	9	5	5	10
10	4	4	8	10	4	4	8
11	4	4	8	11	5	4	9
12	4	3	7	12	3	4	7
13	4	4	8	13	5	4	9
14	5	4	9	14	5	4	9
15	5	4	9	15	5	3	8
16	3	3	6	16	4	3	7
17	4	3	7	17	3	3	6
18	5	4	9	18	5	4	9
19	4	4	8	19	3	4	7
20	4	4	8	20	3	4	7
21	4	4	8	21	4	5	9
22	4	3	7	22	4	4	8
23	5	4	9	23	4	5	9
24	4	5	9	24	4	5	9
25	5	4	9	25	4	5	9
26	4	3	7	26	5	4	9
27	3	4	7	27	3	4	7
28	5	5	10	28	4	4	8
29	5	5	10	29	3	5	8
30	4	4	8	30	3	5	8

31	4	4	8		31	4	5	9
32	4	5	9		32	4	5	9
33	4	3	7		33	4	4	8
34	4	3	7		34	3	4	7
35	4	4	8		35	4	4	8
36	4	3	7		36	4	4	8
37	4	5	9		37	5	4	9
38	4	4	8		38	5	4	9
39	4	4	8		39	4	5	9
40	4	4	8		40	5	4	9
41	4	4	8		41	5	5	10
42	4	4	8		42	4	3	7
43	4	4	8		43	4	4	8
44	4	4	8		44	5	4	9
45	4	4	8		45	4	5	9
46	5	4	9		46	4	5	9
47	4	4	8		47	3	4	7
48	5	3	8		48	4	5	9
49	4	3	7		49	3	4	7
50	4	3	7		50	3	4	7
51	4	3	7		51	3	4	7
52	4	3	7		52	3	4	7
53	4	4	8		53	3	4	7
54	3	3	6		54	3	3	6
55	4	3	7		55	3	4	7
56	4	3	7		56	4	4	8
57	4	4	8		57	3	4	7
58	4	4	8		58	3	4	7
59	5	4	9		59	4	5	9
60	4	4	8		60	4	5	9
61	5	4	9		61	4	5	9
62	4	3	7		62	3	4	7
63	4	4	8		63	4	5	9
64	4	4	8		64	3	4	7
65	4	4	8		65	4	5	9
66	4	4	8		66	3	4	7
67	4	3	7		67	3	4	7
68	4	3	7		68	3	4	7
69	4	4	8		69	4	4	8
70	4	3	7		70	3	4	7
71	5	4	9		71	4	5	9

72	4	4	8		72	3	4	7
73	4	3	7		73	3	4	7
74	4	4	8		74	3	4	7
75	4	3	7		75	3	4	7
76	4	4	8		76	3	4	7
77	3	3	6		77	3	3	6
78	4	3	7		78	3	4	7
79	3	3	6		79	3	3	6
80	3	3	6		80	3	3	6
81	5	5	10		81	4	5	9
82	4	5	9		82	4	4	8
83	4	4	8		83	3	4	7
84	4	4	8		84	3	4	7
85	3	3	6		85	4	4	8
86	4	4	8		86	4	4	8
87	4	4	8		87	3	4	7
88	3	3	6		88	3	3	6
89	4	3	7		89	3	4	7
90	4	4	8		90	5	5	10
91	5	3	8		91	4	5	9
92	5	4	9		92	4	5	9
93	4	3	7		93	3	4	7
94	4	4	8		94	4	5	9
95	4	5	9		95	3	4	7
96	5	3	8		96	4	5	9
97	4	4	8		97	4	5	9
98	5	4	9		98	4	4	8
99	4	3	7		99	3	4	7
100	4	4	8		100	3	4	7
VALIDITAS			0,59		VALIDITAS			0,59
RELIABILITAS			0,742		RELIABILITAS			0,742

Lampiran IX

Hasil Output Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan (Y)	15.7700	1.74573	100
Kualitas Produk (X1)	31.8600	2.94742	100

Correlations

		Loyalitas Pelanggan (Y)	Kualitas Produk (X1)
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan (Y)	1.000	.567
	Kualitas Produk (X1)	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan (Y)	.	.000
	Kualitas Produk (X1)	.000	.
N	Loyalitas Pelanggan (Y)	100	100
	Kualitas Produk (X1)	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.567 ^a	.321	.314	1.44542	.321	46.412

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^a	98	.000	1.662

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.965	1	96.965	46.412	.000 ^b
	Residual	204.745	98	2.089		
	Total	301.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.072	1.577		3.217	.002
	Kualitas Produk (X1)	.336	.049	.567	6.813	.000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk (X1)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

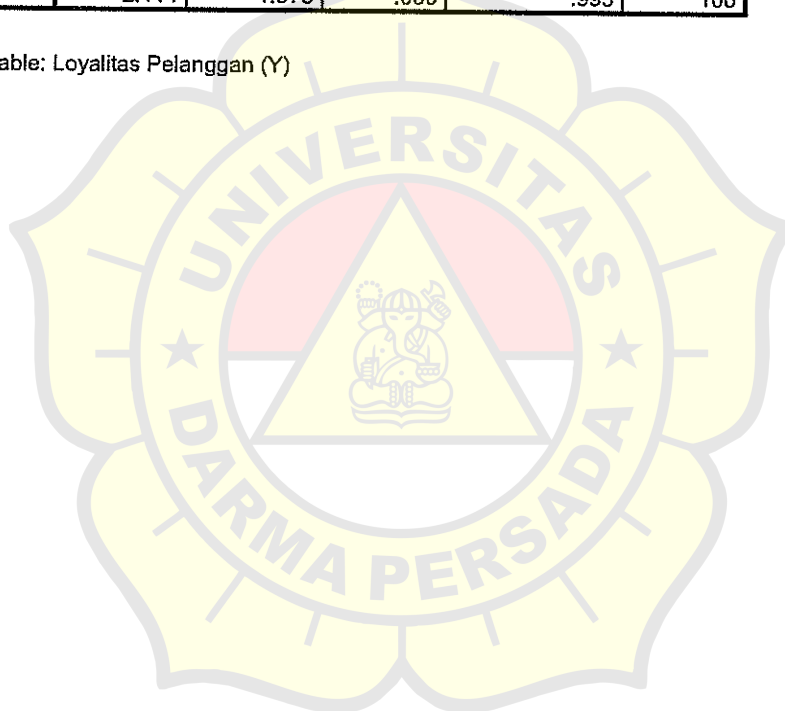
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Produk (X1)
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.774	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.7950	18.1674	15.7700	.98967	100
Residual	-3.48856	2.85454	.00000	1.43810	100
Std. Predicted Value	-3.006	2.422	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.414	1.975	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)



Lampiran X

Hasil Output Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan (Y)	-15.7700	1.74573	100
Kepuasan Pelanggan (X2)	20.3600	1.92548	100

Correlations

		Loyalitas Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan (X2)
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan (Y)	1.000	.581
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.581	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan (Y)	.	.000
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.000	.
N	Loyalitas Pelanggan (Y)	100	100
	Kepuasan Pelanggan (X2)	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan (X2) ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.581 ^a	.337	.331	1.42832	.337	49.889

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^a	98	.000	1.639

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.780	1	101.780	49.889	.000 ^b
	Residual	199.930	98	2.040		
	Total	301.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
		1	(Constant)	5.049	
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.527	.075	.581	7.063

Coefficients^a

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.001		
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

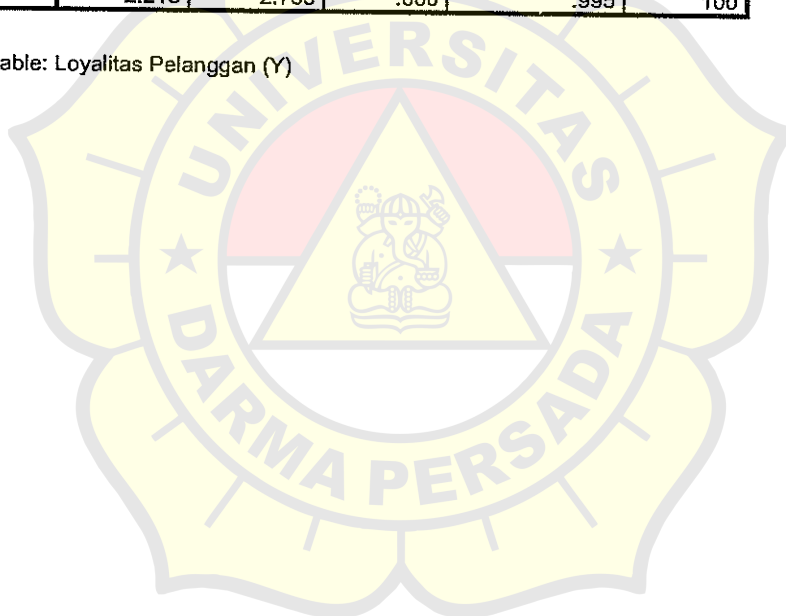
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kepuasan Pelanggan (X2)
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.301	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.9475	17.6868	15.7700	1.01394	100
Residual	-3.16020	3.94616	.00000	1.42109	100
Std. Predicted Value	-2.784	1.890	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.213	2.763	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)



Lampiran XI

Hasil Output Regresi Linier Berganda Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan (X2), Kualitas Produk (X1) ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.662 ^a	.438	.426	1.32253	1.701

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Kualitas Produk (X1)
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.048	2	66.024	37.747	.000 ^b
	Residual	169.662	97	1.749		
	Total	301.710	99			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Kualitas Produk (X1)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.547	1.644		.941
	Kualitas Produk (X1)	.217	.052	.367	4.160
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.358	.080	.395	4.479

Coefficients^a

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)	.349	
	Kualitas Produk (X1)	.000	.744 1.343
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.000	.744 1.343

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk (X1)	Kepuasan Pelanggan (X2)
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
1	2	.004	26.074	.65	.01	.82
	3	.004	26.783	.35	.99	.18

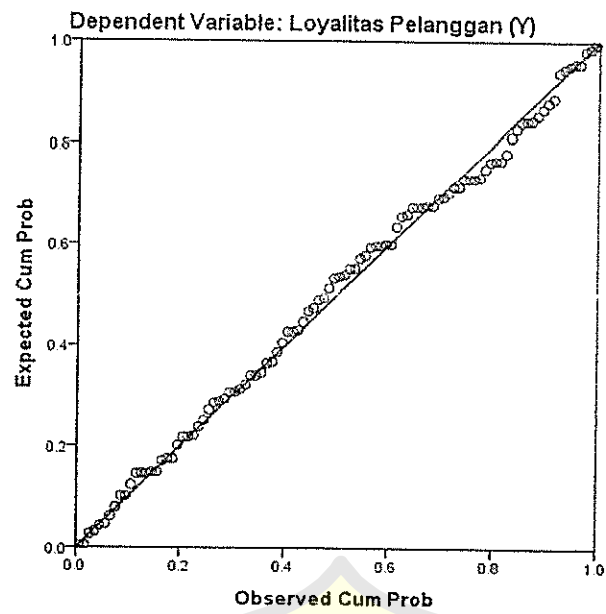
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.6396	18.2685	15.7700	1.15491	100
Residual	-3.39872	3.46945	.00000	1.30911	100
Std. Predicted Value	-2.711	2.163	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.570	2.623	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

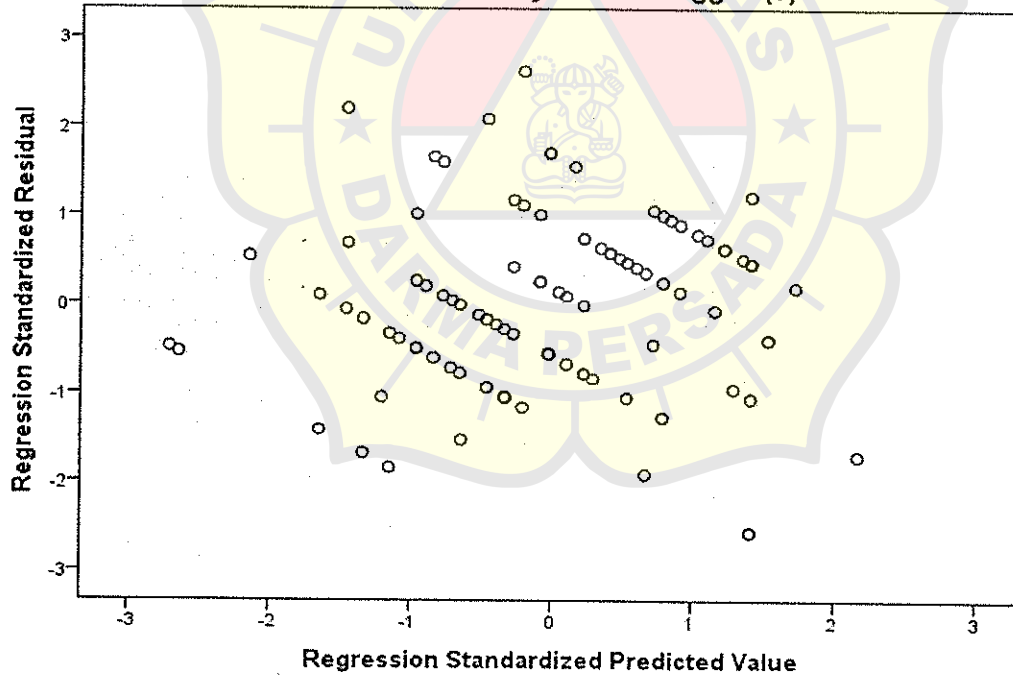
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Charts

Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)



Lampiran XII

Nilai – Nilai r Product Moment

N	Tarat Signifikan		N	Tarat Signifikan		N	Tarat Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,476	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran XIII

Surat Izin Penelitian



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 Home page : <http://www.unsada.ac.id>

Nomor : 81 /RISET/FE-UNSADA/V/2015
Lamp : -
Perihal : Permohonan Riset

Jakarta, 12 Juni 2015

Kepada Yth.
Bapak Abraham Hasanudin
Pemilik Bengkel King Motor Sport
Castrol Bike Point
Jl. Jati Mulya Raya No. 14 A Bekasi Timur

Dengan hormat,

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

Nama Mahasiswa : Guruh Hari Oktafianto
N I M : 2010410006
Program Studi : Manajemen
Tema Riset : Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pelumas Castrol (Studi Kasus : Pelanggan Bengkel King Motor Sport di Bekasi Timur)
Telepon : 087880706000/081298509000

Perlu kami informasikan bahwa sebagai lembaga pendidikan akan menjamin kerahasiaan data yang diberikan sesuai Kode Etik Perguruan Tinggi.

Demikian atas ijin dan bantuan Bapak / Ibu kami ucapkan terima kasih.

Kajur Manajemen
Fakultas Ekonomi


Ellen Nurfaizla Handayani, SE, MM