

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

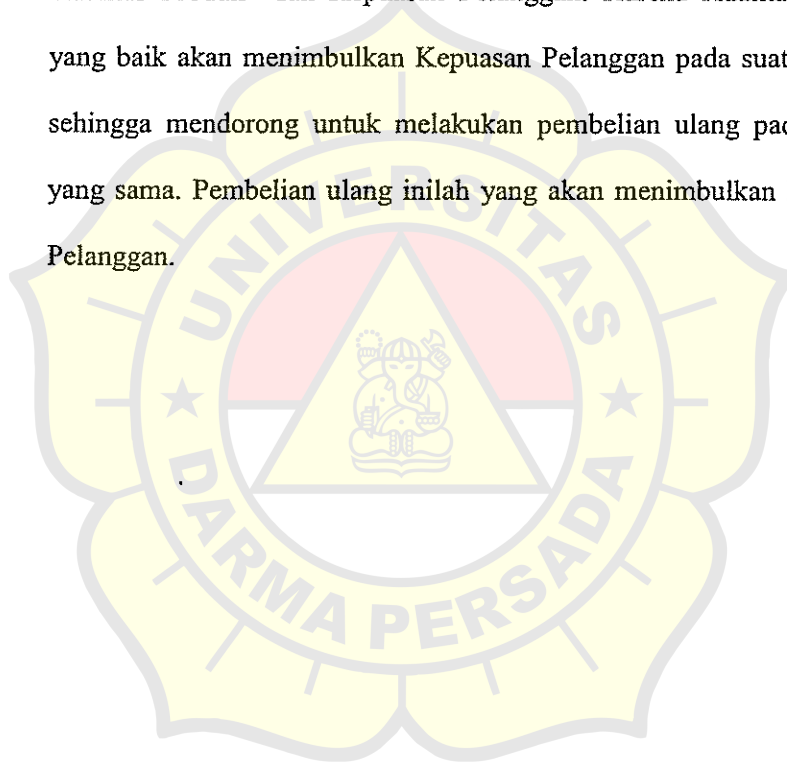
A. Kesimpulan

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 kartu Indosat. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,615 atau 61,5%
2. Variabel kepuasan pelanggan (X_2) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,579 atau 57,9%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama / simultan ada pengaruh antara kualitas produk (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Besarnya pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat pada besaran nilai koefisien determinasi yang memiliki nilai sebesar 0,680 atau 68,0%

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan produk kartu Indosat khususnya PT Indosat, Tbk yaitu setelah dilakukan analisis koefisien determinasi bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh lebih dari 60% terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 68,0%, maka penulis memberikan saran kepada PT Indosat, Tbk untuk lebih meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Karena Kualitas Produk yang baik akan menimbulkan Kepuasan Pelanggan pada suatu produk sehingga mendorong untuk melakukan pembelian ulang pada merek yang sama. Pembelian ulang inilah yang akan menimbulkan Loyalitas Pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Jakarta.
- Kotler, P. Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. Keller, K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran: edisi 13 jilid 1*. Sabran Bob, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Kountur, Ronny. *Menguasai Riset Pemasaran Cara Mudah & Praktis*. PT Mitra Kerjaya. Jakarta.
- Priyatno, D. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. GAVAMEDIA. Yogyakarta.
- Sangadji, E, M. Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Yogyakarta. 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.
- Sudjana, N. 2011. *Langkah Dan Prosedur Penelitian*. Binamitra Publising. Bekasi
- 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*. ANDI Yogyakarta. Sleman.
- Yamit, Z. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.

<http://id.techinasia.com/laporan-kinerja-finansial-xl-telkom-indosat-q3-2014>

Diakses pada tanggal 25 November 2014.

<http://www.atsi.or.id/members/indosat> Diakses pada tanggal 27 November 2014

<http://m.detik.com/inet/read/2014/05/22/195204/2590064/328/pelanggan-indosat>

Diakses pada tanggal 29 November 2014

<http://www.indosat.co.id> Diakses pada tanggal 2 Desember 2014

<http://teorionline.wordpress.com> Diakses pada tanggal 1 Mei 2015



Lampiran 1

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK INDOSAT

(Studi Kasus: Warga RW 04 di Kelurahan Teluk Pucung Bekasi Utara)

Nama :

No. Kuesioner :

KUESIONER

Yth. Saudara/i responden.

Saya adalah **Panji Surachman** mahasiswa Universitas Darma Persada yang saat ini sedang mengadakan penelitian Karya Akhir mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Indosat. Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap. Seluruh data yang diperoleh dari kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan baik sebelum Anda menjawab.
2. Jawablah setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya.
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda dan berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang telah disediakan

Screening Question

1. Apakah anda pernah membeli dan menggunakan produk Indosat?
 Iya
 Tidak (*berhenti wawancara*)
2. . Sudah berapa lama anda menggunakan produk Indosat?
 < 3 bulan
 > 3 bulan

Keterangan:

Jika salah satu jawaban di atas adalah "*Tidak*". Saya ucapkan terima kasih, Anda tidak perlu melanjutkan pertanyaan berikutnya.

A. Kualitas Produk (X_1) adalah penilaian konsumen terhadap tingkat Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Skor				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
KINERJA						
1	Kekuatan sinyal					
2	Kejernihan suara					
FITUR						
3	Indosat super WiFi					
4	Hd Voice kualitas suara lebih jernih					
KEHANDALAN						
5	Jaringan luas					
6	Tarif telepon murah kesesama					
KESESUAIAN						
7	Nilai nominal <i>voucher</i> Indosat beragam					
8	Harga <i>starter pack</i> (kartu perdana) murah					
DAYA TAHAN						
9	Jaringan sinyal stabil					
10	Masa aktif kartu yang lama / maksimal					
PELAYANAN						
11	Customer service mudah dihubungi					
12	Cepat merespon pengaduan pelanggan					
ESTETIKA						
13	Kemasan menarik					
14	Kartu sim card <i>futuristic</i>					
PERSEPSI						
15	Memiliki kehandalan					
16	Memenuhi kebutuhan pelanggan					

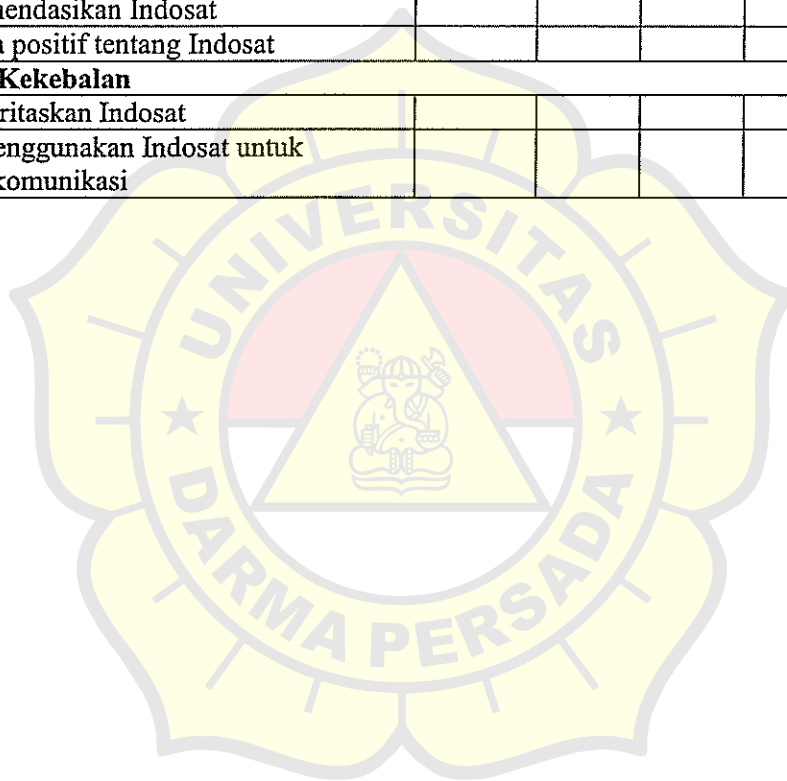
B. Kepuasan Pelanggan (X_2) adalah penilaian konsumen terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan produk Indosat. Berilah tanda X pada kolom jawaban yang Anda pilih.

No	Pertanyaan	Skor				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
BUKTI LANGSUNG						
1	Penampilan serta profesionalitas karyawan					
2	Fasilitas-fasilitas yang menarik					
KEANDALAN						
3	Mudah melakukan panggilan telepon					
4	Waktu atau jam layanan sesuai jadwal					
DAYA TANGGAP						
5	Karyawan menanggapi masalah pelanggan dengan segera					
6	Pelanggan mudah memperoleh informasi					
JAMINAN						
7	Menanamkan kepercayaan pada pelanggan					
8	Memiliki keterampilan dan pengetahuan					
EMPATI						
9	Bersikap sabar menghadapi pelanggan					
10	Selalu siap penuhi permintaan pelanggan					



C. Loyalitas Pelanggan (Y) adalah penilaian konsumen terhadap tingkat Loyalitas Pelanggan produk Indosat. Berilah tanda X pada kolom jawaban yang Anda pilih.

No	Pertanyaan	Skor				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Melakukan Pembelian Secara Teratur						
1	Akan terus berlangganan					
2	Menggunakan Indosat aktif lebih dari 6 bulan					
Melakukan Pembelian di Semua Lini Produk						
3	Menggunakan layanan lain yang di tawarkan Indosat					
4	Membeli produk-produk lain yang ditawarkan Indosat					
Merekomendasikan Produk Lain						
5	Merekomendasikan Indosat					
6	Berbicara positif tentang Indosat					
Menunjukkan Kekebalan						
7	Memprioritaskan Indosat					
8	Selalu menggunakan Indosat untuk aktifitas komunikasi					



D. Profil Responden

Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dan memberi tanda (X) pada pilihan dibawah yang telah tersedia.

1. Apa jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Domisili Anda saat ini?
 - a. RT 01 d. RT 04 g. RT 07
 - b. RT 02 e. RT 05 h. RT 08
 - c. RT 03 f. RT 06 i. RT 09
3. Berapakah usia anda saat ini?
 - a. 17 – 20 Tahun c. > 30 – 40 Tahun
 - b. > 20 – 30 Tahun d. > 41 – 50 Tahun
4. Apakah status anda saat ini?
 - a. Menikah
 - b. Belum Menikah
 - c. Duda/Janda
5. Apakah Pekerjaan Anda saat ini?
 - a. Pegawai Swasta
 - b. Wiraswasta
 - c. PNS
 - d. Pelajar/Mahasiswa
6. Berapakah kira-kira pengeluaran Anda perbulan?
 - a. Rp. < 2.500.000
 - b. Rp. 2.500.000 – 3.000.000
 - c. Rp. > 3.000.000 – 3.500.000
 - d. Rp. > 3.500.000 – 4.000.000
 - e. Rp. > 4.000.000
7. Sudah berapa lama Anda membeli dan menggunakan Indosat?
 - a. 1 – 3 bulan
 - b. 3 – 6 bulan
 - c. 6 – 12 bulan
 - d. > 1 tahun
8. Berapakah kira-kira pengeluaran Anda untuk pulsa *handphone* setiap bulan?
 - a. Rp. < 100.000
 - b. Rp. 100.000 – 200.000
 - c. Rp. 200.000 – 500.000
 - d. Rp. 500.000 – 1000.000
 - e. Rp. > 1.000.000

----- Terima Kasih Atas Partisipasi Anda -----

Lampiran II

Data Profil Responden

No Resp	Profil Responden									
	Jenis Kelamin	Domisili	Usia	Status	Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan	Periode	Pengeluaran Pulsa	Nama Responden	
1	2	4	3	1	2	2	4	2	Zahrotul Uyun	
2	2	2	2	1	2	2	1	2	Rahmi Kurniashi	
3	2	5	3	1	2	3	2	1	Zuhairroh	
4	2	4	2	1	1	2	3	2	Fitri	
5	1	5	1	2	4	1	2	2	Juan Putra	
6	1	4	3	1	2	2	3	2	Mansur	
7	1	6	3	1	1	3	2	3	Haerudin	
8	1	1	4	1	2	2	3	2	Jumaedi	
9	2	1	4	1	2	2	4	2	Rusmiati	
10	1	8	3	1	1	3	3	2	Sulaiman	
11	1	9	3	1	1	3	2	2	Ahmad Rafiqi	
12	1	1	3	1	3	3	4	2	Basir	
13	2	5	1	2	4	1	2	1	Widya Novianti	
14	2	4	2	2	4	1	2	2	Wulandari Mustafia	
15	2	2	1	2	4	1	2	1	Isti Syara	
16	2	5	1	2	4	1	1	1	Fiska Rina	
17	2	3	1	2	4	1	2	2	Pegy Gustiani	
18	2	1	1	2	4	1	2	1	Yeanita Margiana	
19	2	4	1	2	4	1	3	2	Irfah Aprilia	
20	2	1	1	2	4	1	3	1	Ismi	
21	2	1	2	2	4	1	4	1	Rusti Prihasti	

22	1	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	Fajar Aditya
23	1	3	2	1	1	2	2	3	3	4	1	1	Farid Fadli
24	1	1	3	1	1	3	3	4	4	1	2	2	Ibnu Abdul
25	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	Aditya Warman
26	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	Handoko Hermanto
27	1	4	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	Yuda Purnama
28	1	3	2	2	2	1	1	3	3	4	2	2	Anggi Sagita
29	1	3	3	1	1	1	1	5	5	1	2	2	Deni Ardiansyah
30	1	1	2	2	2	4	4	1	1	3	1	1	Saifulloh
31	1	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	Fauzi Ahmad
32	1	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	Glenn Andre
33	2	3	2	2	2	1	1	4	4	4	2	2	Hani Amran
34	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	Abi Sadam
35	2	1	2	2	2	4	4	1	1	4	1	1	Anisa Pertiwi
36	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	Mela Mairina
37	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	Amelia Nur
38	2	1	2	2	2	4	4	1	1	4	1	1	Ade Anisa
39	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	Hana Marselita
40	1	1	2	1	1	2	2	4	4	2	1	1	Cahyawandika
41	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	Jamaludin Ketam
42	1	6	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	Aditya Saputra
43	2	5	1	2	2	4	4	1	1	4	1	1	Agung Maulana
44	1	6	1	2	2	4	4	1	1	4	2	2	Satrio Nugroho
45	1	2	1	2	2	4	4	1	1	3	1	1	Restu Saputra
46	1	4	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	Pancasaka
47	1	2	4	1	1	3	3	5	5	1	1	1	Sumarwan
48	1	1	2	2	2	4	4	1	1	3	2	2	Galih Ramadan

49	1	6	2	2	1	3	4	2	Johan
50	2	3	1	2	4	1	3	2	Aulia Farasya
51	2	1	3	1	1	4	1	1	Rahmawati
52	2	5	3	1	1	1	4	2	Fitri Nurlaeli
53	2	3	1	2	4	1	1	2	Farah Ayu
54	2	4	1	2	4	1	3	1	Sara Sampaio
55	2	1	2	2	1	3	4	2	Maya Asanti
56	2	2	1	2	4	1	4	1	Adela Oktavia
57	2	1	1	2	4	1	4	1	Agnesia Rizky
58	1	8	2	2	1	1	4	2	Adinda Wardani
59	1	5	1	2	4	1	3	1	Andre Darwis
60	1	7	2	1	2	1	1	1	Rido Tasmani
61	1	5	3	1	1	1	2	2	Rahman Ardika
62	1	7	1	2	4	1	1	1	Chandra Hadi
63	1	9	2	2	1	1	4	2	Yuda Pratama
64	1	1	2	2	4	1	3	1	Rahmat Hidayat
65	1	6	2	1	3	5	2	5	Mulyono Aryo
66	1	1	2	2	4	1	4	2	Anjar Wibi
67	1	7	1	2	4	1	1	1	Prasetyo Dwi
68	2	3	2	1	1	2	2	2	Widia Rizky
69	2	5	3	1	1	3	4	3	Resha Artiyani
70	2	1	2	1	1	3	4	2	Okky Nugraheni
71	2	6	2	1	2	4	3	3	Herliyana
72	2	5	3	1	3	4	3	2	Neneng Handayani
73	2	4	3	1	3	4	3	3	Nurhayati
74	2	3	2	2	4	1	2	2	Rafa Syira
75	2	2	2	1	1	3	2	2	Early Zahwa

76	1	5	1	2	4	1	1	1	2	1	2	Muhamad Febrian
77	1	3	2	2	4	1	1	2	2	1	1	Regy Budi
78	1	7	1	2	4	1	1	2	2	2	2	Agus Susanto
79	2	8	2	2	4	2	2	2	2	3	3	Gita Rizky
80	1	4	1	2	4	1	2	2	2	2	2	Hasabi
81	1	9	2	1	1	1	2	2	1	2	2	Al Klana
82	2	7	2	2	1	3	4	4	2	3	3	Kartika Hermiyati
83	1	6	1	2	4	1	2	2	2	1	1	Deni Ramadan
84	1	8	1	2	4	1	2	2	2	2	2	M. Priyo
85	1	1	1	2	4	1	4	1	2	1	1	Edi Hendratno
86	2	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	Kayla Lazizatun
87	2	7	3	1	2	4	4	4	1	2	2	Uyun Jahra
88	1	8	3	1	1	4	3	3	1	3	3	Bobby Suryadi
89	1	9	2	2	4	1	3	3	2	2	2	Gerry Holgiando
90	2	2	3	1	2	4	4	4	1	2	2	Nurbaiti
91	2	3	2	2	1	5	4	4	2	4	4	Fahria Yasmin
92	1	8	2	2	4	1	2	2	2	2	2	Ziyan Yahdian
93	1	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	Lidentar Hardiyanto
94	2	9	2	2	4	1	4	4	2	2	2	Fania Jawa
95	2	9	2	2	4	2	4	4	2	2	2	Syarifah
96	1	3	1	2	4	1	2	2	2	2	2	Arif Rahman
97	2	8	3	1	2	4	4	4	1	3	3	Umi Kulsum
98	1	4	1	2	4	1	2	2	2	1	1	Muhamad Fikri
99	1	9	2	2	4	1	2	2	2	2	2	Lazuardi Nur
100	2	4	2	2	1	4	4	4	2	3	3	Septina Chetri

Lampiran III

Tabulasi Kualitas Produk

No resp.	VARIABEL KUALITAS PRODUK																Total	Rata-rata
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16		
1	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	67	4.19
2	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	63	3.94
3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	65	4.06
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	65	4.06
5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	64	4.00
6	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	65	4.06
7	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	62	3.88
8	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	3	3	5	5	4	4	68	4.25
9	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	3	3	63	3.94
10	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	61	3.81
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	69	4.31
12	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	62	3.88
13	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	63	3.94
14	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	64	4.00
15	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	67	4.19
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	62	3.88
17	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	69	4.31
18	4	4	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	58	3.63
19	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	65	4.06
20	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	66	4.13

21	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	67	4.19
22	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	65	4.06
23	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	65	4.06
24	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	64	4.00
25	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	65	4.06
26	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	2	3	4	4	3	2	4	4	4	55	3.44
27	4	3	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	38	2.38
28	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	5	65	4.06
29	3	2	2	1	3	4	3	4	4	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	38	2.38
30	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62	3.88
31	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	4	4	4	51	3.19
32	4	4	3	2	5	2	3	3	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	2	53	3.31
33	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	67	4.19
34	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	67	4.19
35	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	70	4.38
36	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	64	4.00
37	3	3	2	2	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	51	3.19
38	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	61	3.81
39	4	4	2	1	4	4	3	4	4	2	2	4	3	2	1	4	4	3	3	47	2.94
40	5	4	3	2	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	57	3.56
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	5.00
42	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	3	46	2.88
43	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	53	3.31
44	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4	56	3.50
45	3	4	2	3	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	57	3.56

46	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2	1	2	3	34	2.13
47	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	52	3.25
48	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	74	4.63
49	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	60	3.75
50	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	72	4.50
51	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	61	3.81
52	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	72	4.50
53	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69	4.31
54	2	2	2	2	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	32	2.00
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64	4.00
56	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	1	3	3	58	3.63
57	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	60	3.75
58	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	50	3.13
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3.00
60	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	67	4.19
61	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	68	4.25
62	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	70	4.38
63	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	71	4.44
64	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	60	3.75
65	3	4	1	3	3	3	4	4	2	3	1	1	3	3	42	2.63
66	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58	3.63
67	4	4	1	1	4	4	4	4	1	2	1	3	4	2	45	2.81
68	3	3	2	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	3	49	3.06
69	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	71	4.44
70	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	61	3.81

71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	68	4.25
72	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	64	4.00
73	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	70	4.38
74	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	68	4.25
75	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	63	3.94	
76	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	65	4.06
77	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	53	3.31
78	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	5	61	3.81
79	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	42	2.63
80	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	65	4.06
81	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	34	2.13
82	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	70	4.38
83	3	3	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	64	4.00
84	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	63	3.94
85	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	60	3.75
86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	70	4.38
87	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	63	3.94
88	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	3.75
89	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	69	4.31
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	66	4.13
91	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	69	4.31
92	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3.19
93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	58	3.63
94	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	62	3.88
95	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	66	4.13

96	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	61	3.81
97	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	69	4.31
98	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	69	4.31
99	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	63	3.94
100	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	73	4.56
Total	389	393	356	429	432	429	436	335	365	351	357	400	370	361	362	6099	381.19		
Rata-rata	3.89	3.93	3.56	3.57	4.06	4.32	4.36	3.35	3.65	3.51	3.57	4.00	3.70	3.61	3.62	60.99	3.81		
Validitas	0.560	0.572	0.710	0.637	0.566	0.579	0.643	0.560	0.775	0.765	0.589	0.674	0.724	0.649	0.695	10.261			



Lampiran IV

Tabulasi Kepuasan Pelanggan

No	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN										Total	Rata-rata
resp.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		
1	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	39	3.90
2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	39	3.90
3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	43	4.30
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	35	3.50
5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	40	4.00
6	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	35	3.50
7	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	42	4.20
8	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	40	4.00
9	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35	3.50
10	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	35	3.50
11	4	3	4	4	3	4	4	5	5	2	38	3.80
12	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	39	3.90
13	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	44	4.40
14	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	35	3.50
15	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	31	3.10
16	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	34	3.40
17	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	43	4.30
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	3.80
19	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	32	3.20
20	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	43	4.30
21	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	39	3.90
22	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	39	3.90
23	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	42	4.20
24	4	3	4	4	3	3	2	3	1	2	29	2.90
25	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43	4.30
26	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	37	3.70
27	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	31	3.10
28	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	42	4.20
29	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	28	2.80
30	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	42	4.20
31	3	4	2	4	3	2	2	3	1	2	26	2.60
32	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	41	4.10
33	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	39	3.90
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4.20

35	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44	4.40
36	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44	4.40
37	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	25	2.50
38	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	42	4.20
39	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	37	3.70
40	3	2	4	2	4	4	5	3	4	5	36	3.60
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
42	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	3.20
43	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	33	3.30
44	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	44	4.40
45	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	39	3.90
46	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	27	2.70
47	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	29	2.90
48	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	4.20
49	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45	4.50
50	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4.20
51	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	39	3.90
52	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	4.30
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4.10
54	1	1	3	2	1	1	2	3	2	1	17	1.70
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
56	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	3.20
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3.10
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3.00
60	4	5	5	5	4	5	3	3	3	2	39	3.90
61	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43	4.30
62	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	4.30
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4.10
64	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	3.70
65	3	3	4	2	1	1	2	1	3	1	21	2.10
66	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37	3.70
67	4	3	5	2	1	1	1	3	3	1	24	2.40
68	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	34	3.40
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4.90
70	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	41	4.10
71	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	33	3.30
72	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	36	3.60
73	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	40	4.00

74	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	37	3.70
75	4	3	3	4	2	5	3	4	3	3	34	3.40
76	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	43	4.30
77	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35	3.50
78	4	4	3	2	5	5	4	4	5	5	41	4.10
79	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2.20
80	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	43	4.30
81	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	20	2.00
82	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46	4.60
83	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	40	4.00
84	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	43	4.30
85	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	40	4.00
86	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	36	3.60
87	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	36	3.60
88	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3.90
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
90	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	35	3.50
91	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43	4.30
92	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33	3.30
93	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	40	4.00
94	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4.20
95	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	38	3.80
96	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	44	4.40
97	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	35	3.50
98	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	43	4.30
99	3	4	3	2	5	5	4	4	5	5	40	4.00
100	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4.30
Total	366	385	380	355	363	386	377	385	378	368	3743	374
Rata-rata	3.66	3.85	3.80	3.55	3.63	3.86	3.77	3.85	3.78	3.68	37.43	3.74
Validitas	0.637	0.716	0.395	0.536	0.822	0.841	0.828	0.776	0.729	0.742	7.024	

Lampiran V

Tabulasi Loyalitas Pelanggan

No resp.	VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN								Total	Rata- rata
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8		
1	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4.63
2	3	2	4	3	4	3	3	5	27	3.38
3	3	4	4	3	4	3	3	5	29	3.63
4	3	5	5	3	4	4	3	5	32	4.00
5	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4.50
6	3	4	4	3	3	4	3	4	28	3.50
7	3	4	4	3	4	4	3	5	30	3.75
8	5	5	4	2	4	4	4	5	33	4.13
9	5	5	4	3	4	4	4	5	34	4.25
10	4	5	4	4	4	4	3	5	33	4.13
11	3	3	4	3	3	4	3	5	28	3.50
12	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4.00
13	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4.38
14	3	4	4	4	5	5	5	4	34	4.25
15	3	3	4	4	4	5	4	4	31	3.88
16	3	3	3	3	4	4	3	4	27	3.38
17	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4.38
18	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3.38
19	4	5	5	3	5	3	4	5	34	4.25
20	4	4	5	5	4	4	3	5	34	4.25
21	4	4	3	4	4	5	4	5	33	4.13
22	4	5	4	4	4	5	3	4	33	4.13
23	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4.25
24	3	2	3	1	2	1	3	2	17	2.13
25	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4.13
26	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4.13
27	3	2	3	1	1	3	2	2	17	2.13
28	5	4	5	4	4	3	4	4	33	4.13
29	3	2	3	2	1	2	1	2	16	2.00
30	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
31	3	2	3	2	3	1	3	2	19	2.38
32	4	4	3	4	2	3	3	4	27	3.38
33	5	5	4	5	5	4	4	5	37	4.63
34	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4.50

35	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4.25
36	4	5	4	4	3	4	3	4	31	3.88
37	3	3	2	3	3	2	2	2	20	2.50
38	4	5	4	4	5	4	5	5	36	4.50
39	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4.25
40	4	4	5	4	4	4	3	2	30	3.75
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
43	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
44	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4.75
45	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.75
46	1	3	2	1	1	1	1	3	13	1.63
47	3	3	2	1	2	3	2	1	17	2.13
48	4	4	4	5	4	5	5	4	35	4.38
49	5	5	4	4	3	3	4	4	32	4.00
50	5	4	4	4	5	5	4	5	36	4.50
51	4	4	3	5	4	4	4	5	33	4.13
52	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4.75
53	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4.25
54	4	4	2	2	2	2	2	2	20	2.50
55	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3.63
56	4	5	4	4	3	3	4	3	30	3.75
57	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3.50
58	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
60	3	3	3	2	4	3	3	3	24	3.00
61	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4.25
62	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4.38
63	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4.38
64	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13
65	3	3	2	2	3	3	3	3	22	2.75
66	4	4	3	3	3	4	3	4	28	3.50
67	3	2	1	1	3	3	3	4	20	2.50
68	3	4	2	2	2	2	2	3	20	2.50
69	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4.50
70	4	4	4	4	3	2	3	4	28	3.50
71	5	5	4	3	3	3	4	5	32	4.00
72	4	5	4	3	4	3	3	5	31	3.88
73	5	5	3	4	4	4	3	5	33	4.13

74	3	5	4	3	4	3	3	5	30	3.75
75	5	5	3	3	4	4	3	5	32	4.00
76	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3.25
77	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13
78	3	3	4	4	3	4	3	3	27	3.38
79	2	3	2	2	1	1	1	1	13	1.63
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
81	1	2	2	2	1	1	2	2	13	1.63
82	5	5	4	4	5	5	5	5	38	4.75
83	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3.25
84	3	4	4	4	3	3	3	3	27	3.38
85	4	3	4	4	4	4	3	3	29	3.63
86	3	5	3	4	3	4	1	4	27	3.38
87	5	5	3	4	4	3	4	5	33	4.13
88	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.75
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
90	5	5	3	3	4	3	4	5	32	4.00
91	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4.13
92	3	3	3	3	2	2	2	2	20	2.50
93	4	4	3	4	3	4	3	4	29	3.63
94	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.88
95	4	4	3	3	3	3	4	5	29	3.63
96	4	4	4	4	3	4	3	3	29	3.63
97	5	5	3	3	4	4	3	3	30	3.75
98	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4.13
99	4	4	4	4	5	5	3	3	32	4.00
100	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4.50
Total	380	398	363	350	358	365	348	389	2951	369
Rata-rata	3.80	3.98	3.63	3.50	3.58	3.65	3.48	3.89	29.51	3.69
Validitas	0.779	0.734	0.764	0.824	0.852	0.804	0.820	0.783	6.362	

Lampiran VI

Reliabilitas Kualitas Produk

		Reliabilitas															
		DATA UNTUK ITEM GANJIL															
no resp.	no resp.	Variabel Kualitas Produk													Total		
		p1	p3	p5	p7	p9	p11	p13	p15	p2	p4	p6	p8	p10		p12	p14
1	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
2	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	34
4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	32
6	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	33
7	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	5	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	34
9	5	5	4	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	31
10	5	5	5	5	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35
12	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	32
13	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	30
14	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	32
15	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	33
16	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	30
17	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	33
18	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	27

		Reliabilitas															
		DATA UNTUK ITEM GENAP															
no resp.	no resp.	Variabel Kualitas Produk													Total		
		p2	p4	p6	p8	p10	p12	p14	p16	p2	p4	p6	p8	p10		p12	p14
1	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32
5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32
7	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	30
8	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	34
12	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30
13	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	33
14	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	32
15	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	34
16	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	32
17	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	31

19	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	32
20	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	35
21	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	34
22	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	31
23	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
24	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	33
25	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	5	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	28
27	4	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	20
28	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	31
29	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	19
30	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	32
31	4	3	5	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	29
32	4	3	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	28
33	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	34
34	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
35	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	35
36	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	31
37	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	25
38	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	31
39	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	25
40	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	33
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	3	3	5	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	23
43	5	3	4	4	3	1	3	2	1	3	2	2	2	25

19	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	3	33
20	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
21	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
22	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	34
23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	33
24	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	31
25	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	35
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	27
27	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18
28	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	34
29	2	1	4	4	1	3	2	2	3	2	2	2	2	19
30	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	30
31	3	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	22
32	4	2	2	4	3	5	4	3	2	5	3	2	2	25
33	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	33
34	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5	33
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	35
36	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	33
37	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	26
38	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	30
39	4	1	4	4	2	3	4	2	3	1	3	1	3	22
40	4	2	1	5	3	4	3	3	4	3	2	2	2	24
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	3	4	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	23
43	5	5	5	5	4	3	1	3	2	1	3	2	2	28

44	3	3	5	4	2	4	2	4	27
45	3	2	4	4	2	4	4	3	26
46	2	1	2	3	1	2	3	1	15
47	3	3	3	4	4	4	4	3	27
48	4	4	5	5	4	4	5	5	37
49	3	4	3	5	4	4	3	4	30
50	4	4	5	4	5	4	5	4	35
51	4	3	4	4	4	4	3	4	30
52	4	5	5	5	4	4	5	4	37
53	4	5	5	4	4	4	5	4	35
54	2	2	1	4	1	1	1	2	14
55	4	3	4	4	4	4	4	4	31
56	4	3	5	4	5	3	3	4	31
57	4	5	5	3	4	4	3	3	31
58	3	3	4	5	2	3	3	3	26
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	3	4	4	4	4	5	4	32
61	4	4	4	5	4	4	5	4	34
62	4	4	4	5	5	4	5	4	35
63	4	5	5	4	4	4	5	4	35
64	3	2	4	5	4	3	4	4	29
65	3	1	3	4	2	1	3	1	18
66	3	3	4	4	4	4	4	3	29
67	4	1	4	4	1	1	4	4	23
68	3	2	4	4	1	4	3	3	24

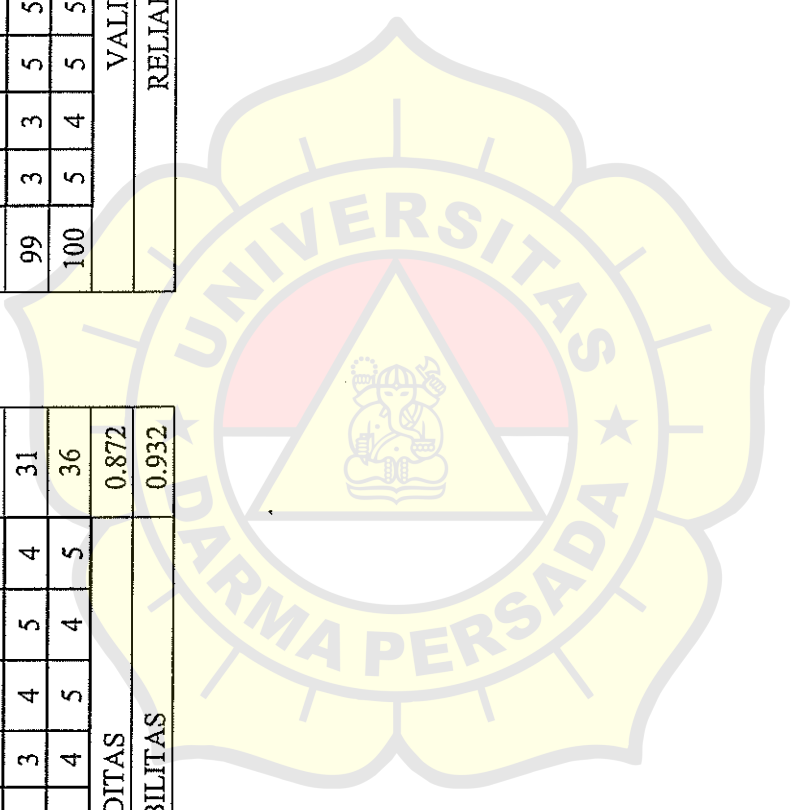
44	4	4	4	4	4	3	4	2	4	29
45	4	3	5	5	4	4	4	3	3	31
46	2	3	3	3	3	3	1	2	2	19
47	4	2	4	3	3	3	3	3	3	25
48	4	4	5	5	5	4	4	5	5	37
49	3	4	5	4	3	3	3	4	4	30
50	4	4	5	4	5	4	5	5	5	37
51	4	3	5	5	4	4	4	3	3	31
52	5	4	5	5	4	4	4	4	4	35
53	4	4	5	4	4	4	4	5	4	34
54	2	2	4	5	1	1	1	1	2	18
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
56	4	4	4	4	4	4	1	3	3	27
57	4	4	4	3	4	4	4	3	3	29
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	4	4	5	4	4	4	5	5	35
61	4	4	5	4	4	4	4	5	4	34
62	4	4	5	5	4	4	4	4	5	35
63	4	4	5	5	4	4	4	5	5	36
64	3	4	5	5	4	3	4	3	3	31
65	4	3	3	4	3	1	3	3	3	24
66	4	4	4	3	4	4	4	3	3	29
67	4	1	4	4	2	3	2	2	2	22
68	3	3	3	4	3	4	4	2	3	25

69	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	38
70	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	31
71	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	33	
72	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
73	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	36	
74	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	33	
75	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	32	
76	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	34	
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	
78	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	32	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	23	
80	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	33	
81	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	18	
82	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	
83	3	2	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	33	
84	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	33	
85	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31	
86	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	35	
87	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	32	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	
89	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	35	
90	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	33	
91	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	34	
92	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	27	
93	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	29	

69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
70	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	30
71	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	35
72	5	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	32
73	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	34
74	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	35
75	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	31
76	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	31
77	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25
78	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	29
79	2	2	2	4	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	19
80	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	32
81	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
82	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	36
83	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	31
84	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	30
85	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	29
86	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
87	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	31
88	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	29
89	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	34
90	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	33
91	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	35
92	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
93	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	29

94	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	31
95	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	33
96	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	30
97	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	33
98	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	34
99	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	31
100	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	36
VALIDITAS												0.872
RELIABILITAS												0.932

94	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	31	
95	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	33	
96	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	31	
97	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	36	
98	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	35	
99	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	32	
100	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	37	
VALIDITAS												0.872
RELIABILITAS												0.932



Lampiran VII

Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliabilitas													
DATA UNTUK ITEM GANJIL				DATA UNTUK ITEM GENAP									
No resp.	Kepuasan Pelanggan					Total	No resp.	Kepuasan Pelanggan					Total
	p1	p3	p5	p7	p9			p2	p4	p6	p8	p10	
1	3	5	4	4	4	20	1	4	4	5	3	3	19
2	4	5	3	4	4	20	2	3	4	4	4	4	19
3	4	5	4	5	3	21	3	4	5	5	4	4	22
4	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	3	18
5	4	3	4	4	5	20	5	4	3	4	4	5	20
6	3	4	3	4	3	17	6	4	3	5	4	2	18
7	4	5	3	4	4	20	7	4	5	5	4	4	22
8	3	4	3	5	4	19	8	4	4	5	5	3	21
9	4	4	3	3	4	18	9	3	4	4	3	3	17
10	3	4	2	4	3	16	10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	3	4	5	20	11	3	4	4	5	2	18
12	4	5	3	4	3	19	12	4	5	4	4	3	20
13	4	3	5	5	5	22	13	4	3	5	5	5	22
14	4	3	3	3	3	16	14	4	3	3	4	5	19
15	3	3	3	3	3	15	15	4	2	3	3	4	16
16	4	3	4	3	3	17	16	4	3	3	4	3	17
17	4	4	5	4	5	22	17	4	3	5	4	5	21
18	4	3	4	4	4	19	18	4	3	4	4	4	19
19	3	3	3	3	3	15	19	4	2	3	4	4	17
20	4	4	3	5	3	19	20	5	5	5	5	4	24
21	4	4	4	4	4	20	21	5	4	3	3	4	19
22	4	4	4	4	3	19	22	3	4	5	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20	23	3	4	5	5	5	22
24	4	4	3	2	1	14	24	3	4	3	3	2	15
25	4	4	5	4	4	21	25	4	5	4	5	4	22
26	3	3	4	3	4	17	26	4	3	4	4	5	20
27	3	4	3	2	3	15	27	3	4	3	3	3	16
28	3	4	4	4	5	20	28	4	5	4	4	5	22
29	3	3	2	2	3	13	29	3	4	3	2	3	15
30	3	4	5	4	4	20	30	4	4	5	5	4	22
31	3	2	3	2	1	11	31	4	4	2	3	2	15
32	3	4	4	5	5	21	32	4	5	4	4	3	20

33	4	2	4	4	5	19
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	4	5	22
36	4	4	4	4	5	21
37	3	2	1	2	3	11
38	4	5	4	4	4	21
39	4	3	4	3	5	19
40	3	4	4	5	4	20
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	3	3	3	17
43	3	4	3	3	3	16
44	4	5	5	4	5	23
45	3	4	5	4	4	20
46	3	4	2	3	3	15
47	3	4	2	3	3	15
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	5	4	5	22
50	4	4	4	5	4	21
51	4	4	3	5	4	20
52	4	4	4	5	4	21
53	4	4	4	4	4	20
54	1	3	1	2	2	9
55	4	4	4	4	4	20
56	3	4	3	4	3	17
57	4	3	3	3	3	16
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	4	5	4	3	3	19
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	5	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	3	4	4	4	3	18
65	3	4	1	2	3	13
66	4	4	4	3	4	19
67	4	5	1	1	3	14
68	4	4	3	4	4	19
69	4	5	5	5	5	24
70	4	5	5	4	4	22
71	3	4	3	3	3	16

33	4	3	5	4	4	20
34	4	5	4	4	5	22
35	5	4	5	4	4	22
36	5	4	5	4	5	23
37	3	2	2	3	4	14
38	4	4	5	3	5	21
39	4	2	4	4	4	18
40	2	2	4	3	5	16
41	5	5	5	5	5	25
42	3	3	3	3	3	15
43	3	4	4	3	3	17
44	4	4	5	4	4	21
45	4	3	4	4	4	19
46	2	2	2	3	3	12
47	3	3	3	3	2	14
48	5	4	4	5	4	22
49	4	4	5	5	5	23
50	5	4	4	4	4	21
51	3	4	4	4	4	19
52	5	4	4	5	4	22
53	5	4	4	4	4	21
54	1	2	1	3	1	8
55	4	4	4	4	4	20
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	5	5	5	3	2	20
61	5	4	4	5	4	22
62	5	4	4	5	4	22
63	5	4	4	4	4	21
64	4	4	3	4	4	19
65	3	2	1	1	1	8
66	4	4	4	3	3	18
67	3	2	1	3	1	10
68	3	2	3	4	3	15
69	5	5	5	5	5	25
70	4	4	4	4	3	19
71	4	2	4	3	4	17

72	4	3	3	4	3	17
73	5	5	3	4	3	20
74	3	5	3	4	3	18
75	4	3	2	3	3	15
76	4	3	5	5	5	22
77	4	4	4	4	3	19
78	4	3	5	4	5	21
79	3	2	2	2	2	11
80	5	3	5	4	5	22
81	2	2	2	2	3	11
82	4	5	5	5	5	24
83	3	3	5	5	5	21
84	4	3	5	5	5	22
85	4	3	4	4	5	20
86	4	3	3	4	3	17
87	3	5	2	3	4	17
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	3	4	3	3	4	17
91	4	4	5	4	5	22
92	3	4	4	3	3	17
93	4	3	5	4	5	21
94	5	4	4	4	4	21
95	3	4	3	5	3	18
96	4	3	5	5	5	22
97	4	4	3	4	2	17
98	4	3	5	5	5	22
99	3	3	5	4	5	20
100	4	5	4	4	4	21
VALIDITAS						0.848
RELIABILITAS						0.918

72	4	4	4	4	3	19
73	4	5	4	4	3	20
74	4	4	4	4	3	19
75	3	4	5	4	3	19
76	4	3	4	5	5	21
77	4	3	3	3	3	16
78	4	2	5	4	5	20
79	3	2	2	2	2	11
80	5	3	4	4	5	21
81	2	2	2	2	1	9
82	4	4	5	5	4	22
83	4	2	3	5	5	19
84	4	2	5	5	5	21
85	4	3	4	4	5	20
86	4	4	4	4	3	19
87	4	3	4	4	4	19
88	4	4	3	4	4	19
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	3	3	4	18
91	4	4	5	4	4	21
92	4	3	3	3	3	16
93	4	3	4	4	4	19
94	4	5	4	4	4	21
95	4	4	4	5	3	20
96	4	3	5	5	5	22
97	4	4	3	4	3	18
98	4	3	5	4	5	21
99	4	2	5	4	5	20
100	5	5	4	4	4	22
VALIDITAS						0.848
RELIABILITAS						0.918

Lampiran VIII

Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

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

32	4	3	2	3	12
33	5	4	5	4	18
34	5	4	4	5	18
35	4	5	4	4	17
36	4	4	3	3	14
37	3	2	3	2	10
38	4	4	5	5	18
39	4	4	5	4	17
40	4	5	4	3	16
41	5	5	5	5	20
42	3	3	3	3	12
43	4	3	3	4	14
44	5	5	4	5	19
45	4	4	3	4	15
46	1	2	1	1	5
47	3	2	2	2	9
48	4	4	4	5	17
49	5	4	3	4	16
50	5	4	5	4	18
51	4	3	4	4	15
52	5	4	5	5	19
53	4	4	4	4	16
54	4	2	2	2	10
55	4	3	3	4	14
56	4	4	3	4	15
57	4	3	3	4	14
58	3	3	3	3	12
59	3	3	3	3	12
60	3	3	4	3	13
61	4	4	5	4	17
62	4	4	5	4	17
63	5	4	4	4	17
64	3	3	3	3	12
65	3	2	3	3	11
66	4	3	3	3	13
67	3	1	3	3	10
68	3	2	2	2	9
69	5	4	4	4	17
70	4	4	3	3	14

32	4	4	3	4	15
33	5	5	4	5	19
34	5	4	4	5	18
35	4	4	4	5	17
36	5	4	4	4	17
37	3	3	2	2	10
38	5	4	4	5	18
39	4	4	5	4	17
40	4	4	4	2	14
41	5	5	5	5	20
42	3	3	3	3	12
43	4	3	3	4	14
44	5	5	4	5	19
45	4	4	3	4	15
46	3	1	1	3	8
47	3	1	3	1	8
48	4	5	5	4	18
49	5	4	3	4	16
50	4	4	5	5	18
51	4	5	4	5	18
52	4	5	5	5	19
53	4	4	5	5	18
54	4	2	2	2	10
55	4	3	4	4	15
56	5	4	3	3	15
57	4	4	3	3	14
58	4	3	3	3	13
59	3	3	3	3	12
60	3	2	3	3	11
61	4	4	5	4	17
62	4	5	5	4	18
63	5	4	5	4	18
64	4	3	3	3	13
65	3	2	3	3	11
66	4	3	4	4	15
67	2	1	3	4	10
68	4	2	2	3	11
69	5	4	5	5	19
70	4	4	2	4	14

71	5	4	3	4	16
72	4	4	4	3	15
73	5	3	4	3	15
74	3	4	4	3	14
75	5	3	4	3	15
76	3	3	4	3	13
77	3	3	3	3	12
78	3	4	3	3	13
79	2	2	1	1	6
80	4	4	4	4	16
81	1	2	1	2	6
82	5	4	5	5	19
83	3	3	4	3	13
84	3	4	3	3	13
85	4	4	4	3	15
86	3	3	3	1	10
87	5	3	4	4	16
88	4	4	3	4	15
89	4	4	4	4	16
90	5	3	4	4	16
91	4	5	4	4	17
92	3	3	2	2	10
93	4	3	3	3	13
94	4	4	4	4	16
95	4	3	3	4	14
96	4	4	3	3	14
97	5	3	4	3	15
98	4	4	4	4	16
99	4	4	5	3	16
100	5	5	4	4	18
VALIDITAS					0.866
RELIABILITAS					0.928
71	5	3	3	5	16
72	5	3	3	5	16
73	5	4	4	5	18
74	5	3	3	5	16
75	5	3	4	5	17
76	3	3	4	3	13
77	4	3	3	3	13
78	3	4	4	3	14
79	3	2	1	1	7
80	4	4	4	4	16
81	2	2	1	2	7
82	5	4	5	5	19
83	3	3	4	3	13
84	4	4	3	3	14
85	3	4	4	3	14
86	5	4	4	4	17
87	5	4	3	5	17
88	4	4	3	4	15
89	4	4	4	4	16
90	5	3	3	5	16
91	4	4	4	4	16
92	3	3	2	2	10
93	4	4	4	4	16
94	4	4	3	4	15
95	4	3	3	5	15
96	4	4	4	3	15
97	5	3	4	3	15
98	4	4	5	4	17
99	4	4	5	3	16
100	5	5	4	4	18
VALIDITAS					0.866
RELIABILITAS					0.928

Lampiran IX

Output SPSS

1. Uji Parsial Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.784 ^a	.615	.611	3.74242	1.913

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2190.430	1	2190.430	156.396	.000 ^b
	Residual	1372.560	98	14.006		
	Total	3562.990	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.254	2.488		-.504	.615		
	Kualitas Produk	.504	.040	.784	12.506	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Produk
1	1	1.989	1.000	.01	.01
	2	.011	13.222	.99	.99

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.8870	39.0989	29.5100	4.70378	100
Residual	-14.02829	11.54678	.00000	3.72347	100
Std. Predicted Value	-3.109	2.039	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.748	3.085	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

2. Uji Parsial Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.574	3.91327	1.733

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2062.251	1	2062.251	134.667	.000 ^b
Residual	1500.739	98	15.314		
Total	3562.990	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.245	2.382		.942	.348		
Kepuasan Pelanggan	.728	.063	.761	11.605	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kepuasan Pelanggan
1	1	1.986	1.000	.01	.01
	2	.014	12.091	.99	.99

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.6281	38.6664	29.5100	4.56408	100
Residual	-8.91242	8.44540	.00000	3.89345	100
Std. Predicted Value	-3.261	2.005	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.277	2.158	.000	.995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3. Uji Simultan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.680	.674	3.42786	1.805

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

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2423.221	2	1211.611	103.114	.000 ^b
	Residual	1139.769	97	11.750		
	Total	3562.990	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-3.650	2.342		-1.558	.122		
Kualitas Produk	.314	.057	.488	5.543	.000	.426	2.346
Kepuasan Pelanggan	.375	.084	.392	4.451	.000	.426	2.346

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan
1	1	2.979	1.000	.00	.00	.00
	2	.015	14.190	.95	.06	.20
	3	.006	22.464	.05	.94	.80

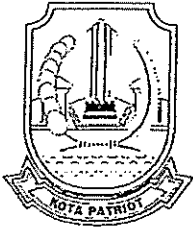
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.7593	40.1842	29.5100	4.94742	100
Residual	-10.29398	9.03896	.00000	3.39305	100
Std. Predicted Value	-3.386	2.158	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.003	2.637	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan





PEMERINTAH KOTA BEKASI
KECAMATAN BEKASI UTARA
KELURAHAN TELUK PUCUNG
Jl. Perjuangan No. 4 Telp. (021) 889859521
TELUK PUCUNG

SURAT KETERANGAN
Nomor : 070/47-Kl.Tp/V1/2015

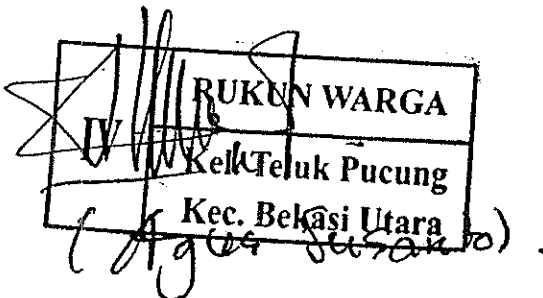
Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Teluk Pucung Kecamatan Bekasi Utara, menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : Panji Surachman
NIM : 10410015
PROGRAM STUDI : Manajemen SI
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Benar bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan Riset/ Penelitian di Perumahan Taman Wisma Asri RW 04 Kel. Teluk Pucung sejak bulan Oktober 2014 s/d Februari 2015.

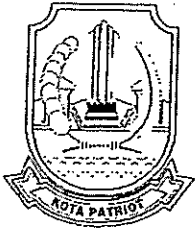
Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KETUA RW 04 .



Bekasi, 12 Mei 2015
LURAH TELUK PUCUNG

M. TAUFIK
NIP.1968707 199006 1 001



PEMERINTAH KOTA BEKASI
KECAMATAN BEKASI UTARA
KELURAHAN TELUK PUCUNG
Jl. Perjuangan No. 4 Telp. (021) 889859521
TELUK PUCUNG

Nomor : 070/46-Kl.Tp/VI/2015
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : **Izin Riset/Penelitian**

Bekasi, 11 Mei 2015
Kepada
Yth. Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Darma Persada

Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 609/RISET/FE-UNSADA/IX/2014 tanggal 16 September 2014 Hal Permohonan Riset, dengan ini kami memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Panji Surachman
NIM : 10410015
Program Studi : Manajemen S1
Peminatan : Manajemen Pemasaran
Tema Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat

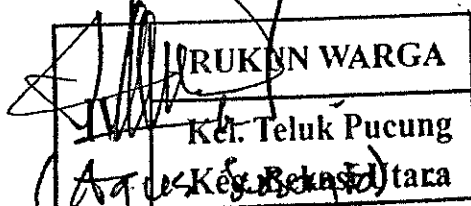
Untuk Melaksanakan Riset di Wilayah Perumahan Taman Wisma Asri Kelurahan Teluk Pucung Sejak Bulan Oktober 2014 s/d Februari 2015 dengan catatan sebagai berikut :

1. Riset yang dilaksanakan tidak mengganggu ketentraman dan ketertiban masyarakat
2. Melaporkan hasil riset kepada Lurah Teluk Pucung

Demikian Surat rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

LURAH TELUK PUCUNG

KETRIA RW 04 .



M. TAUFIK
NIP.1968707 199006 1 001

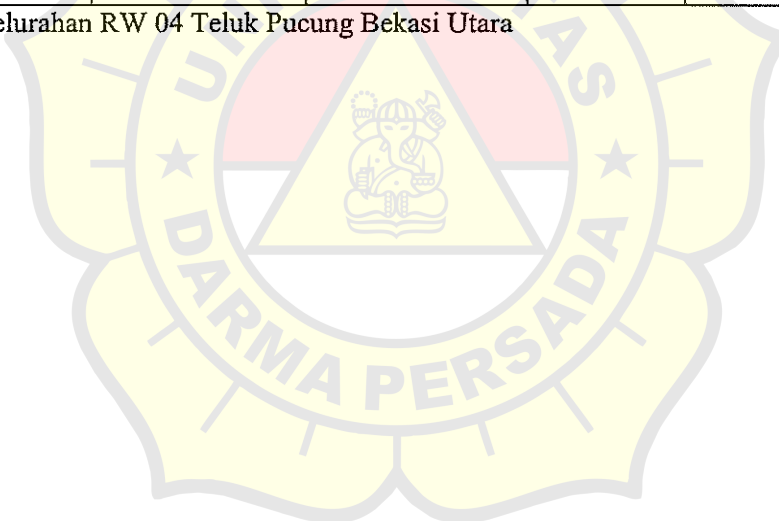
LAMPIRAN X

DATA PENDUDUK

RW 04 KELURAHAN TELUK PUCUNG BEKASI UTARA

NO	RT	JUMLAH		WNA	Jumlah
		Laki-laki	Perempuan		
1	01	357	324		681
2	02	286	190		476
3	03	339	310		649
4	04	376	312		688
5	05	287	321		608
6	06	187	132		319
7	07	225	306		531
8	08	254	211		465
9	09	327	330		657
Jumlah		2638	2436		5074

Sumber : Data Kelurahan RW 04 Teluk Pucung Bekasi Utara



Lampiran XI

Nilai – Nilai r Product Moment

N	Taraif Signifikan		N	Taraif Signifikan		N	Taraif Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,467	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	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			

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Panji Surachman

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 Agustus 1992

Alamat Rumah : Perumahan Taman Wisma Asri Kp. Irian Teluk
Pucung RT 01/04 no 8 Teluk Pucung Bekasi Utara
17121

STATUS PENDIDIKAN

- Tamat SDN : 1998 - 2004
- Tamat SMP : 2004 - 2007
- Tamat SMA : 2007 - 2010
- Tamat Kuliah Fakultas Ekonomi Jurusan
Manajemen Pemasaran Universitas Darma Persada : 2010 - 2015

