

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

Kepada :

Pengunjung Mirota Kampus Swalayan Jl. C. Simanjuntak No. 70, Yogyakarta yang terhormat.

Nama saya Devi Ariana Puspitasari, mahasiswa S1 jurusan Manajemen konsentrasi manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak No. 70, Yogyakarta)”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu melengkapi kuisisioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan.

Kuesioner ini hanya diajukan untuk responden pengunjung Mirota Kampus Swalayan. Atas bantuan dan kerjasama Saudara/Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Devi Ariana Puspitasari

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan

(Studi pada Pelanggan Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak No.70 Yogyakarta)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : (____) L/P
2. Umur : ____ Tahun
3. Pekerjaan : _____
4. Alamat : _____
5. Pernah berbelanja berapa kali dalam waktu
4 bulan terakhir di Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak
No. 70 Yogyakarta : (____ kali)

B. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon Anda memberi skor/nilai 1 sampai dengan 5 dengan cara memberi

tanda centang (√) pada skor/nilai sesuai dengan **persepsi Anda**.

Adapun ketentuan skor/nilai jawaban adalah sebagai berikut :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
KP1	Mirota Kampus swalayan menyediakan barang-barang yang lengkap dan bervariasi.					
KP2	Mirota Kampus swalayan memberikan diskon dan promo yang menarik.					
KP3	Produk yang dijual di Mirota Kampus Swalayan memiliki mutu yang terjamin.					
KP4	Produk yang dijual di Mirota Kampus Swalayan sesuai dengan standart produk yang diinginkan pelanggan					
KP5	Produk yang dijual di Mirota Kampus Swalayan masih dalam keadaan baru (tidak <i>expired</i>)					
KP6	Mirota Kampus Swalayan bersedia mengganti jika terdapat produk yang rusak atau cacat					
KP7	Penataan/ display barang di Mirota Kampus Swalayan rapi dan menarik bagi pelanggan					
KP8	Mirota Kampus Swalayan menjual produk yang berkualitas baik dan sesuai dengan harapan pelanggan					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
KL1	Kondisi Mirota Kampus Swalayan bersih dan rapi					
KL2	Penampilan karyawan Mirota Kampus Swalayan rapi dan sopan					
KL3	Mirota Kampus Swalayan memiliki peralatan dan perlengkapan yang modern					
KL4	Karyawan Mirota Kampus Swalayan memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan					
KL5	Mirota Kampus Swalayan mudah dihubungi pelanggan via telepon					
KL6	Karyawan Mirota Kampus Swalayan peduli dengan kebutuhan pelanggan					
KL7	Mirota Kampus Swalayan memberikan pelayanan secara baik dan tepat sejak awal hingga akhir					
KL8	Mirota Kampus Swalayan memberikan transaksi dan pencatatan penjualan yang akurat atau bebas dari kesalahan					
KL9	Jika Mirota Kampus Swalayan berjanji akan melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka janji tersebut akan ditepati					
KL10	Karyawan Mirota Kampus Swalayan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan					
KL11	Karyawan Mirota Kampus Swalayan bersedia membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dengan cepat					
KL12	Mirota Kampus Swalayan tidak pernah terlalu sibuk/ memiliki keluangan waktu untuk merespon permintaan pelanggan					
KL13	Jaminan produk dan pelayanan karyawan di Mirota Kampus Swalayan terjamin					

KL14	Karyawan Mirota Kampus Swalayan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan para pelanggan					
KL15	Karyawan Mirota Kampus Swalayan sangat sopan dan ramah saat memberikan pelayanan					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
K1	Berdasarkan pengalaman yang dirasakan, Anda senang berbelanja di Mirota Kampus Swalayan					
K2	Mirota Kampus swalayan memenuhi apa yang Anda harapkan					
K3	Anda merasa puas saat berbelanja di Mirota Kampus Swalayan					
K4	Anda merasa senang dengan kenyamanan, keamanan dan kebersihan di Mirota Kampus Swalayan					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
L1	Anda mengatakan hal yang positif tentang Mirota Kampus Swalayan kepada orang lain					
L2	Anda akan merekomendasikan Mirota Kampus Swalayan kepada orang lain					
L3	Anda akan melakukan pembelian ulang di Mirota Kampus Swalayan					
L4	Anda jarang melakukan peralihan berbelanja ke swalayan lain					
L5	Mirota Kampus Swalayan merupakan pilihan pertama saat berbelanja					
L6	Berbelanja di Mirota Kampus Swalayan merupakan pilihan yang terbaik					

LAMPIRAN 2
DATA PENELITIAN

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jumlah Berbelanja dlm 4 Bulan
1	Dina	21	Perempuan	Mahasiswa/i	7
2	Devi ariana p	21	Perempuan	Mahasiswa/i	3
3	Sifana	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
4	Siska tiara	21	Perempuan	Mahasiswa/i	6
5	ikhshan dwi s	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
6	Argama syukur s	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
7	Manda gladies	23	Perempuan	Wiraswasta	4
8	Rahma Amaliah	20	Perempuan	Mahasiswa/i	3
9	Martwan noer hutomo	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
10	Duta utama putra	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
11	Karina Rahma N	21	Perempuan	Mahasiswa/i	4
12	Ade nova hadianti	21	Perempuan	Pegawai Swasta	4
13	linda Lestari	36	Perempuan	Pegawai Swasta	5
14	Ghandi	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
15	Gara S. Prawian	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
16	Ahmad Nur Haryanto	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	6
17	Nursiah Yuniarti	21	Perempuan	Mahasiswa/i	3
18	WIDI ANDRI ASTUTI	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
19	Wahyu Setyawan	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	4
20	Desy Ardiyanti	22	Perempuan	Mahasiswa/i	5
21	siti munawaroh	21	Perempuan	Mahasiswa/i	3
22	Nicky Griya Ayu P	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
23	Pratiwi Ulfa	21	Perempuan	Mahasiswa/i	4
24	Elisa Dini Novarianti	22	Perempuan	Pegawai Negeri	5
25	Dinar	20	Perempuan	Mahasiswa/i	2
26	Sindy Prilia Evitaningsih	21	Perempuan	Mahasiswa/i	2
27	Nur kumala candra fauziah	23	Perempuan	Mahasiswa/i	2
28	Muhamad Rizki Anugrah Purnama	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	5
29	Serabella Berlianti Annora	19	Perempuan	Mahasiswa/i	4
30	Githa	21	Perempuan	Mahasiswa/i	2
31	Sonny	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	4
32	fitra jaya mahardika	24	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
33	Gandhis Nira Q	22	Perempuan	Mahasiswa/i	5

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jumlah Berbelanja dlm 4 Bulan
34	Irma Galuh	21	Perempuan	Mahasiswa/i	5
35	Rosanty normitha dewi	22	Perempuan	Mahasiswa/i	7
36	Rifa	22	Perempuan	Mahasiswa/i	5
37	Adi Bayu Saputro	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
38	Kirana Edward A.P	21	Perempuan	Pegawai Swasta	8
39	PUSPITARATRI	20	Perempuan	Mahasiswa/i	8
40	Anisa yahya f	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
41	Nafi	21	Perempuan	Mahasiswa/i	2
42	Alviana puspita	21	Perempuan	Mahasiswa/i	2
43	anisa	22	Perempuan	Pegawai Swasta	3
44	Ghany	22	Perempuan	Pegawai Swasta	4
45	Haryanto	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
46	Lintang Ayu Rahmadani	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
47	Rica hardiana	22	Perempuan	Bidan	3
48	Ringgo doby f	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
49	Alex	47	Laki-laki	Mahasiswa/i	5
50	Fidelia	20	Perempuan	Mahasiswa/i	5
51	Brian ganteng	22	Laki-laki	Wiraswasta	2
52	Dea	21	Perempuan	Mahasiswa/i	2
53	Karina Rahma N	21	Perempuan	Mahasiswa/i	4
54	Debie Chintyana	20	Perempuan	Mahasiswa/i	15
55	Caraka Nabla P	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
56	Cahyo saputra	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	10
57	Nasrullah Lukman HF	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
58	RIDHA AKBAR FARUQI	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	6
59	Silviana Camelia Dewi	20	Perempuan	Mahasiswa/i	2
60	Khalis Fathya	21	Perempuan	Mahasiswa/i	7
61	Aisha	21	Perempuan	Mahasiswa/i	3
62	Naily Hida	21	Perempuan	Mahasiswa/i	6
63	Hastin Nur Aini	21	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4
64	Tegar	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
65	Khatmil iman m	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
66	De Gentong	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
67	Dita	21	Perempuan	Mahasiswa/i	4
68	Pipit febriyanti	22	Perempuan	Mahasiswa/i	5
69	Bramanca anuraga	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	4
70	Ulfina mazidhatul rozikoh	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
71	Arthandy mahardika	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jumlah Berbelanja dlm 4 Bulan
72	Unik faradina	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
73	Dewi Enggo Manik Ratna	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
74	Melinda	20	Perempuan	Mahasiswa/i	5
75	Dewi	20	Perempuan	Mahasiswa/i	5
76	Mela Puspita A	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
77	Rhenanda	21	Perempuan	Mahasiswa/i	5
78	Dany kurniawan	21	Laki-laki	Mahasiswa/i	3
79	Muh Rizal Shafa	20	Laki-laki	Mahasiswa/i	5
80	Dewi Enggo Manik Ratna	22	Perempuan	Mahasiswa/i	2
81	Aisyah Zahroh	21	Perempuan	freelance	2
82	syifa putri	21	Perempuan	Mahasiswa/i	4
83	Galih w m	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	4
84	Hilda Ayu Rahardhian	23	Perempuan	Lulusan S1	4
85	Vony Malasari	20	Perempuan	Mahasiswa/i	3
86	Dewi ulupi	34	Perempuan	Pegawai Swasta	4
87	Eli Handayani	43	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
88	Abidin	46	Laki-laki	Pegawai Negeri	3
89	Dyah Dewi	27	Perempuan	Pegawai Negeri	3
90	Joko Edi	46	Laki-laki	Pegawai Swasta	2
91	Kartika Putri Rahmayanti	21	Perempuan	Freelance	4
92	Cherly	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
93	Kharina Zahra	26	Perempuan	Wiraswasta	4
94	Qurota ayyun	25	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
95	Watini	41	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4
96	Rudy Hartoyo	27	Laki-laki	Wiraswasta	3
97	Regina sekti	34	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
98	Latifah muhdiana	24	Perempuan	Pegawai Swasta	5
99	Aji Nur Prasetyo	32	Laki-laki	Pegawai Negeri	3
100	Wiwik Wigati	48	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4
101	Tatag hendika	26	Laki-laki	Pegawai Swasta	3
102	Keshit editya	18	Laki-laki	Pelajar	2
103	Ayana	17	Perempuan	Pelajar	5
104	Sugeng Priyono	36	Laki-laki	Pegawai Negeri	2
105	Arika Mega Kartika	22	Perempuan	Pegawai Swasta	5
106	Dela Rizky Prameisa	23	Perempuan	Wiraswasta	3
107	Yuanda Yanuar	18	Laki-laki	Pelajar	2
108	Heny Purwanti	34	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Jumlah Berbelanja dlm 4 Bulan
109	Tedy sistiansyah	24	Laki-laki	Pegawai Swasta	2
110	Widowati	40	Perempuan	Pegawai Swasta	4
111	Siti Sundari	47	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5
112	Yanuar Wicaksana	25	Laki-laki	Wiraswasta	3
113	Novitasari	31	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4
114	Angga Puspita	29	Laki-laki	Wiraswasta	3
115	Zendy mahardika	25	Perempuan	Polwan	5
116	Nilan cahyanti	24	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
117	Yoga	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
118	Tyas Agustin	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5
119	Widowati	41	Perempuan	Pegawai Swasta	5
120	Tera faradila	19	Perempuan	Pelajar	2
121	Wahyu topan saputra	20	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
122	Dyasista	27	Perempuan	Pegawai Swasta	3
123	Dyah Asti Retno Diningrum	22	Perempuan	Mahasiswa/i	4
124	Ahmad supriyanto	37	Laki-laki	Wiraswasta	2
125	Suharti	41	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
126	Aref	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
127	Hadi nur	30	Laki-laki	Pegawai Negeri	3
128	Agustina Dwi kusumaningtyas	26	Perempuan	Wiraswasta	5
129	Hendra	26	Laki-laki	Pegawai Swasta	2
130	Bella	25	Perempuan	Pegawai Swasta	3
131	Rara nasyira	20	Perempuan	Mahasiswa/i	6
132	Annosy alioudsa	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
133	Fitri	29	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4
134	Slamet Riyadi	42	Laki-laki	Pegawai Negeri	2
135	Nunung	45	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
136	Siti hawa Nurjanah	25	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5
137	Anggun dwiajeng	31	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2
138	Deny Fachruddin	28	Laki-laki	Polisi	4
139	Dimas Galan	25	Laki-laki	Tentara	2
140	Yessika Viona	22	Perempuan	Mahasiswa/i	5
141	Ruli Nur Cahyo	27	Laki-laki	Satpam Bank	2
142	Dewi	23	Perempuan	Mahasiswa/i	3
143	Yenny	23	Perempuan	Mahasiswa/i	4
144	Tohir	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
145	Sugiyono	36	Laki-laki	Pegawai Negeri	3
146	Puji Rahayu	24	Perempuan	Mahasiswa/i	3

No.	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pernah Berbelanja berapa kali
147	Rizal	27	Laki-laki	Pegawai Swasta	2
148	Akbar	20	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
149	Daniel	34	Laki-laki	Wiraswasta	4
150	Lala	33	Perempuan	Pegawai Negeri	5
151	Rikha rizky mahmudah	22	Perempuan	Pegawai Negeri	4
152	Ahmad sudargo	24	Laki-laki	Wiraswasta	3
153	Suharti	47	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5
154	Chrisnandi Wardhana	22	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
155	Adelia rusly	26	Perempuan	Polwan	4
156	Dara syilvia	22	Perempuan	Mahasiswa/i	3
157	Citra anggun	29	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2
158	Dessy Nuraini	28	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	6
159	Kharisma orientina	26	Perempuan	Pegawai Swasta	4
160	Dyah Rosiana	35	Perempuan	Pegawai Negeri	4
161	Hanif Ramadhan	31	Laki-laki	Wiraswasta	2
162	Khoirul imam cahyono	25	Laki-laki	Pegawai Negeri	3
163	Mustika lutfiani	27	Perempuan	Pegawai Swasta	3
164	Suci prastiwi	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5
165	Qurota indah	23	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3
166	Adib Wahyu	28	Laki-laki	Pegawai Swasta	2
167	Agus Haryanto	23	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
168	Satria	24	Laki-laki	Mahasiswa/i	2
169	Sudaryo	45	Laki-laki	Wiraswasta	2

Kualitas Produk

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
1.	4	4	4	5	4	4	4	5	34
2.	4	4	4	4	4	3	4	4	31
3.	5	4	4	4	4	3	4	4	32
4.	4	3	3	3	4	3	2	3	25
5.	5	4	5	4	4	3	4	5	34
6.	5	4	4	5	4	3	5	4	34
7.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
8.	4	3	3	3	3	3	4	3	26
9.	5	3	4	4	5	3	4	4	32
10.	5	4	4	4	5	3	4	4	33
11.	3	3	3	4	4	3	3	3	26
12.	3	4	3	3	4	3	3	3	26
13.	3	4	4	3	4	3	4	4	29
14.	4	4	4	4	5	4	4	5	34
15.	5	4	4	4	4	3	3	4	31
16.	3	3	4	4	4	4	4	4	30
17.	4	5	3	4	5	4	5	5	35
18.	5	3	3	3	3	2	2	3	24
19.	3	3	4	4	4	4	3	4	29
20.	5	5	3	3	3	5	3	3	30
21.	4	4	3	4	3	2	2	3	25
22.	4	4	4	4	4	3	4	4	31
23.	5	5	4	4	5	4	3	4	34
24.	4	4	4	3	4	4	4	4	31
25.	5	4	4	4	5	4	4	4	34
26.	5	3	4	4	4	4	3	4	31
27.	5	4	3	3	3	3	4	4	29
28.	5	5	4	4	3	2	2	4	29
29.	5	3	4	4	4	4	3	4	31
30.	5	4	4	4	5	4	3	4	33
31.	5	3	4	4	5	4	5	4	34
32.	4	3	3	5	4	4	3	3	29
33.	4	3	4	4	4	3	2	4	28
34.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35.	4	4	4	4	4	3	4	4	31
36.	4	5	4	4	5	3	4	4	33
37.	5	3	4	4	5	3	5	5	34
38.	4	5	4	3	4	3	4	4	31
39.	5	5	5	5	5	3	2	5	35

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
40.	4	1	3	4	4	1	4	4	25
41.	4	4	3	4	4	4	3	4	30
42.	4	4	4	4	5	3	4	3	31
43.	4	5	4	4	4	4	4	4	33
44.	4	4	4	4	5	3	3	4	31
45.	4	3	4	4	5	2	4	4	30
46.	5	5	5	5	5	3	5	5	38
47.	3	2	4	3	5	4	3	2	26
48.	5	5	5	5	4	4	5	4	37
49.	1	1	1	3	1	2	1	2	12
50.	4	3	3	3	3	3	3	4	26
51.	4	3	4	3	4	3	3	4	28
52.	5	4	4	4	5	2	3	4	31
53.	3	3	3	4	4	3	3	3	26
54.	5	5	4	4	5	4	4	4	35
55.	5	5	3	4	3	3	3	5	31
56.	5	3	4	4	5	3	4	4	32
57.	4	4	4	4	4	4	3	4	31
58.	5	4	5	5	4	4	5	5	37
59.	5	5	4	4	3	2	2	4	29
60.	4	3	2	4	2	4	3	4	26
61.	4	3	4	4	4	3	3	4	29
62.	5	4	4	5	4	3	3	4	32
63.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
64.	4	3	4	4	4	3	4	4	30
65.	3	3	4	3	4	3	5	3	28
66.	4	5	4	4	5	3	4	4	33
67.	5	4	4	4	4	4	4	5	34
78.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
69.	4	4	3	3	3	3	3	3	26
70.	4	3	3	4	4	3	3	3	27
71.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72.	5	5	4	4	4	3	3	4	32
73.	4	4	4	4	3	3	3	4	29
74.	5	4	4	5	4	4	4	4	34
75.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76.	4	3	3	3	4	4	4	4	29
77.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
78.	5	4	4	5	5	4	5	5	37
79.	4	4	4	4	4	3	4	4	31

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
80.	4	4	4	4	3	3	3	4	29
81.	5	4	4	4	4	3	3	4	31
82.	4	4	3	4	4	3	4	4	30
83.	3	1	3	3	3	3	3	3	22
84.	4	4	4	4	4	3	3	4	30
85.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
86.	2	2	3	1	3	4	2	4	21
87.	4	4	2	2	3	1	1	4	21
88.	4	3	2	3	4	1	2	3	22
89.	4	4	5	3	2	4	3	4	29
90.	5	4	3	3	4	2	2	3	26
91.	4	4	4	4	3	4	3	3	29
92.	5	4	5	5	5	4	4	5	37
93.	4	3	4	3	4	4	3	4	29
94.	4	4	3	4	4	3	4	4	30
95.	4	4	3	4	3	4	4	5	31
96.	5	4	3	4	4	3	4	4	31
97.	4	4	3	4	4	3	2	4	28
98.	5	4	3	4	3	2	3	4	28
99.	4	3	4	4	3	2	4	3	27
100.	5	4	3	4	4	2	3	4	29
101.	4	5	4	5	4	3	5	4	34
102.	3	4	3	4	5	3	2	3	27
103.	4	4	3	3	4	2	3	4	27
104.	4	3	4	4	5	2	2	4	28
105.	5	4	3	4	4	3	4	4	31
106.	4	3	4	3	4	4	3	3	28
107.	4	4	3	4	3	3	4	3	28
108.	4	3	4	5	4	4	3	5	32
109.	4	3	2	4	3	4	2	4	26
110.	4	3	4	3	3	4	2	5	28
111.	4	3	2	4	3	2	4	5	27
112.	4	4	3	4	2	4	4	3	28
113.	4	3	5	4	3	2	4	3	28
114.	4	3	4	3	4	4	5	4	31
115.	4	4	3	4	3	4	3	5	30
116.	4	3	4	2	3	4	3	5	28
117.	5	3	4	4	4	3	4	4	31
118.	4	3	4	3	4	2	3	3	26
119.	5	3	4	3	3	2	3	4	27

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
120.	4	5	4	4	5	4	5	4	35
121.	4	4	5	4	5	4	4	4	34
122	5	4	5	5	5	4	5	4	37
123	5	5	4	4	4	5	4	4	35
124	4	4	5	4	4	5	4	4	34
125	5	4	4	4	5	4	5	4	35
126	5	4	4	3	4	2	3	3	28
127	3	4	2	4	3	2	4	3	25
128	4	4	5	4	5	4	5	4	35
129	5	4	5	4	5	4	4	5	36
130	4	4	5	5	5	5	4	4	36
131	2	3	3	4	3	4	3	2	24
132	4	4	3	5	3	4	5	4	32
133	5	4	5	4	5	5	4	4	36
134	4	3	4	4	3	3	4	2	27
135	4	3	4	4	3	2	4	3	27
136	4	3	4	5	4	3	3	4	30
137	4	3	4	3	4	4	3	2	27
138	5	4	4	3	4	3	5	4	32
139	4	3	5	4	4	3	4	3	30
140	4	4	3	4	5	4	5	3	32
141	4	4	3	4	3	2	2	4	26
142	4	5	4	5	5	3	4	4	34
143	5	4	3	4	4	2	3	4	29
144	3	4	4	4	4	4	4	3	30
145	4	3	4	4	3	4	4	3	29
146	5	4	5	4	4	3	3	4	32
147	4	3	4	4	4	5	4	5	33
148	4	4	3	4	4	5	4	3	31
149	4	3	4	4	3	5	4	2	29
150	4	4	3	4	5	3	4	5	32
151	4	4	3	5	4	2	4	3	29
152	4	4	4	3	5	2	3	4	29
153	4	3	5	4	4	5	3	3	31
154	4	3	5	4	3	2	4	3	28
155	4	4	3	4	5	3	4	2	29
156	4	3	4	5	4	3	4	5	32
157	4	4	3	4	4	3	4	4	30
158	5	4	4	5	4	3	5	4	34
159	2	3	2	3	4	2	4	3	23

No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP
160	4	4	3	4	2	4	3	2	26
161	4	3	4	4	3	4	2	4	28
162	2	1	2	1	2	1	1	2	12
163	5	3	4	5	4	3	4	2	30
164	4	4	5	3	4	4	2	4	30
165	5	4	4	4	4	5	4	3	33
166	4	3	4	4	4	3	4	4	30
167	4	3	4	5	5	4	4	4	33
168	5	3	3	3	4	2	3	3	26
169	5	4	3	3	4	3	4	4	30

Kualitas Pelayanan

No.	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	KL
1.	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	62
2.	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	58
3.	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	55
4.	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	42
5.	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	58
6.	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	62
7.	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
8.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	48
9.	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	60
10.	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	50
11.	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	37
12.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	48
13.	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	51
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
15.	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	56
16.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	66
17.	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	4	5	3	51
18.	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	36
19.	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	49
20.	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	38
21.	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	46
22.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
23.	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	58
24.	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56
25.	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	59
26.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	50
27.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46
28.	3	3	2	2	1	1	4	5	3	1	1	2	3	2	2	35
29.	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	44
30.	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	56
31.	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	69
32.	4	5	4	3	1	4	3	3	3	3	5	2	5	3	4	52
33.	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	54
34.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	59
35.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	55
36.	2	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	56
37.	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	52
38.	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	48

No.	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	KL
78.	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	65
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
80.	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	53
81.	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	55
82.	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	68
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
84.	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
85.	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
86.	1	2	3	5	4	3	4	3	1	2	4	5	2	3	2	44
87.	3	2	1	1	2	4	3	5	2	3	2	1	3	4	4	40
88.	4	4	2	2	1	3	3	3	1	3	3	2	4	4	5	44
89.	4	5	2	1	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	51
90.	4	3	2	1	1	3	3	4	2	4	5	2	4	5	3	46
91.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
92.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	56
93.	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	51
94.	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	53
95.	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	50
96.	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	51
97.	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	54
98.	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	53
99.	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	54
100.	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	50
101.	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	63
102.	4	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	54
103.	5	4	3	1	1	4	3	4	3	2	4	4	4	2	5	49
104.	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	51
105.	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	3	4	55
106.	3	4	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	5	4	61
107.	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	54
108.	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	52
109.	5	4	3	2	1	2	3	4	3	3	2	3	4	4	5	48
110.	3	4	3	4	2	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	52
111.	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	1	2	4	3	47
112.	5	4	3	5	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	4	56
113.	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	4	3	2	4	3	53
114.	5	4	3	2	2	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	53
115.	4	4	2	2	3	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	51
116.	3	4	3	2	4	2	5	5	4	2	3	4	3	5	3	52

No.	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	KL
117.	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	49
118.	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	54
119.	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	52
120.	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	52
121.	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	66
122	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	51
123	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	64
124	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	63
125	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	65
126	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	51
127	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	51
128	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	56
129	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	55
130	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	56
131	3	4	2	1	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	44
132	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	53
133	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4	5	3	4	4	3	50
134	4	4	3	2	2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	52
135	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	51
136	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	53
137	2	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	5	3	4	50
138	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	50
139	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	58
140	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	57
141	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	54
142	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	51
143	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	57
144	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	53
145	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	50
146	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	52
147	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	61
148	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	5	4	3	4	52
149	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	4	51
150	4	3	4	2	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	55
151	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	57
152	5	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	5	4	3	51
153	4	4	3	2	1	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	51
154	5	4	4	2	3	4	2	4	2	4	4	3	5	4	3	53
155	5	3	4	2	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	2	49

No.	K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	KL
156	5	4	5	3	4	4	3	5	2	4	5	4	4	4	3	59
157	4	3	5	4	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	56
158	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	65
159	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28
160	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	52
161	2	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	48
162	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	25
163	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	53
164	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	55
165	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	56
166	4	3	4	3	4	4	3	5	3	2	3	4	3	4	4	53
167	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	66
168	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
169	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	45

No.	Kepuasan					Loyalitas						
	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
1.	5	5	5	4	19	5	5	5	3	5	4	27
2.	4	4	4	4	16	5	5	4	3	3	4	24
3.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
4.	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	15
5.	5	5	4	4	18	4	4	5	3	4	4	24
6.	5	5	4	4	18	5	5	5	3	3	4	25
7.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
8.	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	2	16
9.	5	4	5	4	18	5	5	5	3	3	4	25
10.	5	4	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21
11.	4	4	4	5	17	4	4	4	3	4	4	23
12.	3	3	3	3	12	3	3	4	3	2	3	18
13.	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	3	19
14.	4	4	5	5	18	4	4	5	3	4	3	23
15.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	21
16.	3	3	3	5	14	2	4	4	3	3	3	19
17.	5	4	4	4	17	4	5	5	3	3	4	24
18.	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	3	16
19.	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	19
20.	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	3	20
21.	4	4	3	3	14	4	3	4	2	2	2	17
22.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
23.	5	4	5	4	18	4	4	5	4	5	4	26
24.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22
25.	5	4	5	4	18	4	3	4	3	3	4	21
26.	4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	3	21
27.	4	4	3	3	14	3	3	4	2	2	2	16
28.	4	4	5	4	17	4	5	5	5	5	4	28
29.	3	4	3	2	12	4	3	4	3	3	4	21
30.	4	4	4	5	17	4	4	4	3	3	3	21
31.	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	5	28
32.	5	4	4	3	16	5	4	5	2	3	4	23
33.	4	4	4	3	15	4	4	4	2	2	3	19
34.	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
35.	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
36.	4	3	4	3	14	4	4	5	3	2	3	21
37.	5	4	5	5	19	4	4	3	3	4	4	22
38.	5	5	5	4	19	4	4	5	3	3	3	22
39.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30

No.	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
40.	5	5	5	5	20	4	4	5	4	5	5	27
41.	4	4	4	4	16	4	3	3	2	2	3	17
42.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
43.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
44.	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	4	28
45.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
46.	5	5	5	5	20	5	5	5	3	5	5	28
47.	2	3	3	2	10	4	4	3	4	4	4	23
48.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
49.	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18
50.	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	4	21
51.	4	4	4	3	15	3	3	4	3	2	3	18
52.	5	3	5	4	17	4	5	5	1	2	4	21
53.	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	4	23
54.	5	4	4	4	17	4	5	5	4	5	5	28
55.	4	4	3	3	14	3	4	4	5	5	5	26
56.	4	3	4	4	15	3	3	4	3	3	3	19
57.	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	4	21
58.	3	3	4	3	13	5	5	5	3	3	3	24
59.	5	4	4	3	16	5	4	5	3	2	4	23
60.	3	4	3	3	13	2	3	4	2	2	2	15
61.	4	4	4	3	15	4	3	4	3	3	3	20
62.	5	5	5	2	17	5	4	4	4	5	5	27
63.	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	3	20
64.	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	3	20
65.	3	3	3	4	13	3	1	3	2	2	2	13
66.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
67.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
78.	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	29
69.	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	4	22
70.	4	3	3	3	13	3	4	4	3	3	3	20
71.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	4	22
72.	4	4	5	4	17	4	5	5	4	4	4	26
73.	4	4	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20
74.	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	5	28
75.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
76.	4	4	4	3	15	3	3	4	3	3	3	19
77.	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25
78.	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25
79.	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	4	24

No.	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
80.	4	4	4	3	15	3	4	4	3	3	3	20
81.	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
82.	5	5	5	5	20	5	5	5	3	5	5	28
83.	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
84.	5	4	4	4	17	4	4	5	3	4	4	24
85.	5	5	5	5	20	5	5	5	3	4	5	27
86.	3	3	3	3	12	5	2	2	1	1	3	14
87.	3	3	4	3	13	2	2	3	1	1	4	13
88.	3	2	3	4	12	4	2	3	1	2	3	15
89.	3	4	4	3	14	3	2	2	1	2	4	14
90.	4	4	3	4	15	4	3	2	1	3	4	17
91.	3	3	3	3	12	4	3	4	2	3	3	19
92.	5	4	4	4	17	4	4	4	3	3	4	22
93.	4	3	4	3	14	5	4	3	2	3	4	21
94.	4	4	3	4	15	5	4	3	4	2	3	21
95.	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	4	22
96.	4	3	4	4	15	5	3	4	2	3	4	21
97.	3	4	3	3	13	4	3	2	2	3	4	18
98.	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	4	22
99.	4	4	4	3	15	3	3	2	3	4	3	18
100.	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	4	22
101.	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	4	26
102.	3	3	4	3	13	4	2	3	2	2	4	17
103.	4	4	3	4	15	4	3	2	1	3	4	17
104.	4	3	4	4	15	4	3	4	2	2	4	19
105.	4	3	2	3	12	4	3	4	4	3	4	22
106.	3	4	2	4	13	4	2	2	3	4	4	19
107.	4	3	4	3	14	4	3	4	4	4	3	22
108.	4	3	4	3	14	4	3	4	4	3	4	22
109.	4	3	4	4	15	4	2	3	2	2	4	17
110.	4	4	3	4	15	4	2	2	3	2	4	17
111.	2	3	2	4	11	3	2	2	2	3	4	16
112.	4	3	4	4	15	5	4	3	4	3	4	23
113.	4	3	4	3	14	5	3	2	2	3	5	20
114.	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	22
115.	4	3	4	4	15	4	4	4	3	4	4	23
116.	5	3	4	5	17	5	4	3	2	3	5	22
117.	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	19
118.	3	5	4	4	16	5	3	4	3	4	5	24
119.	4	3	4	4	15	4	3	2	2	3	3	17

No.	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
120.	4	3	4	3	14	5	4	4	3	2	3	21
121.	5	4	5	5	19	5	4	4	4	4	5	26
122	4	2	3	3	12	4	3	2	1	3	3	16
123	5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	5	27
124	5	4	4	4	17	5	5	4	3	3	4	24
125	5	4	4	5	18	5	4	4	3	3	5	24
126	4	4	5	4	17	4	3	4	3	3	3	20
127	5	4	4	3	16	4	4	3	2	3	3	19
128	4	4	4	4	16	5	4	4	3	3	4	23
129	4	4	5	4	17	5	4	3	4	4	4	24
130	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	4	25
131	3	2	3	4	12	4	3	2	2	3	3	17
132	4	3	4	4	15	5	4	3	2	3	3	20
133	4	4	4	4	16	5	5	4	3	3	4	24
134	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	21
135	3	3	2	3	11	4	2	3	2	3	3	17
136	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	3	21
137	2	3	4	2	11	3	2	3	1	3	4	16
138	4	3	4	4	15	3	2	2	1	3	3	14
139	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	21
140	4	4	3	4	15	3	3	4	3	4	3	20
141	4	3	4	4	15	3	4	3	2	3	3	18
142	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	4	27
143	3	3	3	4	13	4	3	3	2	3	3	18
144	4	5	5	4	18	4	4	5	3	2	3	21
145	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22
146	4	5	4	3	16	5	4	4	2	4	4	23
147	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	5	26
148	4	3	5	4	16	3	4	5	3	4	4	23
149	5	4	3	5	17	3	4	2	4	4	3	20
150	4	4	3	4	15	4	3	2	2	3	4	18
151	4	5	4	5	18	4	4	3	4	3	5	23
152	5	4	3	4	16	4	3	4	1	2	4	18
153	4	3	2	4	13	4	2	2	1	3	4	16
154	5	4	4	3	16	4	3	3	2	2	4	18
155	4	3	5	3	15	5	4	2	3	2	4	20
156	4	3	4	4	15	3	3	2	4	3	2	17
157	2	3	3	3	11	2	3	2	4	2	2	15
158	5	5	4	3	17	5	4	4	3	4	5	25
159	3	2	3	2	10	3	2	2	1	2	2	12

No.	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
160	4	3	5	4	16	3	4	3	3	4	4	21
161	3	2	4	3	12	4	2	2	3	2	3	16
162	2	2	3	2	9	3	2	2	1	1	2	11
163	3	4	3	5	15	4	3	4	3	4	3	21
164	4	4	4	5	17	5	3	4	4	3	5	24
165	5	4	3	4	16	3	4	3	3	4	3	20
166	4	3	2	3	12	4	3	4	4	4	3	22
167	4	3	3	3	13	3	2	4	4	2	2	17
168	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	3	18
169	3	4	4	3	14	3	3	4	4	3	3	20

LAMPIRAN 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25 tahun	113	66.9	66.9	66.9
26 - 30 tahun	26	15.4	15.4	82.2
31 - 35 tahun	12	7.1	7.1	89.3
36 - 40 tahun	5	3.0	3.0	92.3
> 40 tahun	13	7.7	7.7	100.0
Total	169	100.0	100.0	

Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	63	37.3	37.3	37.3
Perempuan	106	62.7	62.7	100.0
Total	169	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar	4	2.4	2.4	2.4
Mahasiswa/i	90	53.3	53.3	55.6
Wiraswasta	13	7.7	7.7	63.3
Pegawai Swasta	20	11.8	11.8	75.1
Pegawai Negeri	12	7.1	7.1	82.2
Ibu Rumah Tangga	21	12.4	12.4	94.7
Lain-lain	9	5.3	5.3	100.0
Total	169	100.0	100.0	

Belanja 4 Bulan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2-3 kali	97	57.4	57.4	57.4
Valid lebih dari 3 kali	72	42.6	42.6	100.0
Total	169	100.0	100.0	

KP8	Pearson Correlation	.400**	.340**	.297**	.266**	.306**	.172*	.224**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,025	,003		,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169
KP	Pearson Correlation	.629**	.624**	.685**	.642**	.649**	.535**	.662**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

K L 6	Pears on Corre lation	.426 **	.449 **	.521 **	.432 **	.506 **	1	.364 **	.359 **	.291 **	.506 **	.492 **	.435 **	.412 **	.480 **	.469 **	.721 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K L 7	Pears on Corre lation	.294 **	.387 **	.463 **	.490 **	.434 **	.364 **	1	.464 **	.478 **	.504 **	.355 **	.385 **	.339 **	.545 **	.473 **	.702 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K L 8	Pears on Corre lation	.427 **	.295 **	.313 **	.198 **	.271 **	.359 **	.464 **	1	.356 **	.351 **	.270 **	.259 **	.397 **	.431 **	.379 **	.575 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,010	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K L 9	Pears on Corre lation	.288 **	.323 **	.378 **	.225 **	.307 **	.291 **	.478 **	.356 **	1	.380 **	.358 **	.439 **	.234 **	.355 **	.453 **	.594 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K L 10	Pears on Corre lation	.378 **	.447 **	.478 **	.425 **	.377 **	.506 **	.504 **	.351 **	.380 **	1	.545 **	.400 **	.533 **	.397 **	.569 **	.735 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K L 11	Pears on Corre lation	.339 **	.432 **	.498 **	.319 **	.323 **	.492 **	.355 **	.270 **	.358 **	.545 **	1	.336 **	.359 **	.456 **	.443 **	.662 **
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K Pearson																
1 Correlation	.336**	.325**	.442**	.398**	.521**	.435**	.385**	.259**	.439**	.400**	.336**	1	.297**	.388**	.440**	.653**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K Pearson																
3 Correlation	.369**	.465**	.434**	.370**	.255**	.412**	.339**	.397**	.234**	.533**	.359**	.297**	1	.359**	.503**	.628**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K Pearson																
4 Correlation	.325**	.381**	.419**	.314**	.372**	.480**	.545**	.431**	.355**	.397**	.456**	.388**	.359**	1	.431**	.665**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K Pearson																
5 Correlation	.447**	.478**	.437**	.406**	.322**	.469**	.473**	.379**	.453**	.569**	.443**	.440**	.503**	.431**	1	.725**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
K Pearson																
Correlation	.600**	.636**	.728**	.633**	.649**	.721**	.702**	.575**	.594**	.735**	.662**	.653**	.628**	.665**	.725**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

C. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Z)

Correlations

		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP
KEP1	Pearson Correlation	1	.591**	.573**	.497**	.848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169
KEP2	Pearson Correlation	.591**	1	.476**	.430**	.794**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169
KEP3	Pearson Correlation	.573**	.476**	1	.384**	.774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	169	169	169	169	169
KEP4	Pearson Correlation	.497**	.430**	.384**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	169	169	169	169	169
KEP	Pearson Correlation	.848**	.794**	.774**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	169	169	169	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations						
		LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY
LOY1	Pearson Correlation	1	.441**	.306**	.209**	.269**	.588**	.607**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY2	Pearson Correlation	.441**	1	.642**	.508**	.528**	.451**	.815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY3	Pearson Correlation	.306**	.642**	1	.466**	.417**	.321**	.731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY4	Pearson Correlation	.209**	.508**	.466**	1	.606**	.328**	.738**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000		,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY5	Pearson Correlation	.269**	.528**	.417**	.606**	1	.534**	.777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY6	Pearson Correlation	.588**	.451**	.321**	.328**	.534**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	169	169	169	169	169	169	169
LOY	Pearson Correlation	.607**	.815**	.731**	.738**	.777**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	169	169	169	169	169	169	169

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL

A. Uji Reliabilitas Persepsi Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	8

B. Uji Reliabilitas Persepsi Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	15

C. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	4

D. Uji Reliabilitas Loylitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6

LAMPIRAN 6
HASIL ANALISIS DATA

REGRESI TAHAP 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.431	.424	1.790

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.244	2	201.622	62.916	.000 ^b
	Residual	531.963	166	3.205		
	Total	935.207	168			

a. Dependent Variable: Kepuasan

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.586	1.083		3.311	.001
	Kualitas Produk	.190	.050	.316	3.784	.000
	Kualitas Layanan	.113	.024	.392	4.689	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

REGRESI TAHAP 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.594	2.449

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1489.579	3	496.526	82.777	.000 ^b
	Residual	989.734	165	5.998		
	Total	2479.314	168			

a. Dependent Variable: Loyalitas

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.187	1.530		-.776	.439
	Kualitas Produk	.149	.072	.153	2.085	.039
	Kualitas Layanan	.087	.035	.186	2.490	.014
	Kepuasan	.866	.106	.532	8.155	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas