

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PENGANTAR KUESIONER

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh derajat memperoleh gelar Sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maka yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Komariah
NIM : 20150410131
Judul Penelitian : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tugu Yogyakarta.

Dengan segala kerendahan hati mohon kepada saudara/saudari untuk berkenan menjadi responden penelitian ini dengan mengisi pertanyaan yang penulis ajukan dengan jujur dan sesuai pengetahuan saudara/saudari.

Jawaban saudara/saudari sangat kami butuhkan semata-mata hanya untuk kepentingan Ilmu Pengetahuan dan jawaban yang saudara berikan juga akan kami jaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan bantuan saudara, penulis ucapkan terima kasih dan semoga budi baik saudara/saudari mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Yogyakarta, 2019

Hormat Kami

Siti Komariah

INFORMED CONSENT MENJADI RESPONDEN

Dengan ini,

Nama :

Umur :

Menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh mahasiswi :

Nama : Siti Komariah

NIM : 20150410131

Judul Penelitian : Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Yogyakarta.

Untuk mengisi daftar pernyataan peneliti yang disusun oleh mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tanpa prasangka dan paksaan. Jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya semata-mata untuk keperluan Ilmu Pengetahuan

Demikian surat ini kami buat.

Yogyakarta,..... 2019

A. Karakteristik Responden

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa kereta api kelas eksekutif lebih dari tiga kali dalam satu tahun ?

Ya/Tidak

2. Apakah anda berusia 17 tahun keatas ?

Ya/Tidak

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dengan memberi tanda X pada kolom sebelah kanan.
2. Jawaban kuisioner ini merupakan data penting untuk analisi hasil penelitian, oleh karena itu jawablah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pilihan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

3. Peneliti menjamin kerahasiaan hasil pengukuran faktor psikologi masing masing responden.

C. Identitas responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan :

Atas kerja sama dan kesediaan bapak dan ibu sekalian saya ucapkan terimakasih.

A. Kuesioner Kepercayaan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas memiliki sopan santun, ramah, jujur dan dapat dipercaya					
2.	Jaminan keamanan dan kenyamanan diberikan PT Kereta API Indonesia					
3.	Petugas pelayanan memberikan tanggapan dan perhatian yang baik terhadap keluhan konsumen					
4.	Petugas pelayanan dapat diandalkan sesuai dengan keinginan konsumen					
5.	Petugas pelayanan memberikan bantuan solusi untuk menyelesaikan masalah yang muncul					

B. Kuesioner Komitmen

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa diberikan pelayanan secara adil					
2.	Petugas memberikan pemahaman dan menepati janji yang telah dibuat dengan seluruh pelanggan					
3.	Petugas memiliki komitmen dalam memberikan waktu yang tepat					
4.	Petugas selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan					
5.	Petugas selalu siap memenuhi kebutuhan konsumen					

C. Kuesioner Komunikasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas mampu menanggapi setiap keluhan konsumen					
2.	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan peduli pada setiap konsumen					
3.	Saya puas terhadap komunikasi yang diberikan petugas					

D. Kuesioner Penanganan Konflik

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas menjelaskan dengan detail prosedur agar tidak terjadi kesalahpahaman					
2.	Petugas selalu mendengarkan keluhan konsumen dan berusaha memberikan solusi					
3.	PT kereta api selalu mendiskusikan secara terbuka kepada penumpang untuk memberikan solusi saat terjadinya masalah					

E. Kuesioner Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan menggunakan ulang jasa kereta api kelas eksekutif					
2.	Saya berusaha mengajak orang lain untuk menggunakan kereta api kelas eksekutif					
3.	Saya akan mengatakan hal-hal positif kepada orang lain tentang kereta api kelas eksekutif					
4.	Cara petugas kereta api kelas eksekutif memperlakukan saya sesuai dengan harapan					
5.	Saya tidak akan berpindah ke jasa transportasi lain meskipun menawarkan tarif lebih murah					

LAMPIRAN 2

Hasil Jawaban Responden

No	Kepercayaan (X1)					TOTAL	Komitmen (X2)					TOTAL	Komunikasi (X3)			TOTAL	Penanganan Konflik (X4)			TOTAL	Loyalitas (Y)					TOTAL
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3		1	2	3	4	5	
1	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21
2	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	4	4	21
3	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	5	4	22
4	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	4	5	23
6	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	5	5	22
7	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	5	4	4	13	5	3	5	4	4	21
8	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	4	5	4	22
9	4	4	4	4	4	20	5	4	3	4	4	20	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	3	3	4	18
10	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22
11	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	5	21
12	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22
13	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	5	4	4	21
14	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	4	14	5	4	5	14	5	4	4	5	4	22
15	4	3	3	4	4	18	5	4	3	4	4	20	4	4	5	13	5	4	4	13	3	4	5	3	4	19
16	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	5	21
17	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	3	3	2	8	4	4	4	4	4	20

18	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	4	5	5	14	5	5	5	15	4	3	3	3	2	15
19	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	5	5	5	23
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	3	5	5	13	4	5	5	14	4	5	4	5	5	23
21	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	4	18	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
22	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	5	23	4	3	5	12	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	4	4	5	22
24	4	4	5	2	2	17	5	4	3	4	4	20	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	3	4	3	18
25	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	3	14	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	4	5	23
26	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	5	24	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	5	4	4	21
27	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	4	4	4	21
28	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	4	5	23
29	3	5	4	2	5	19	2	4	3	4	2	15	5	3	4	12	3	5	3	11	3	3	3	5	4	18
30	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	24	5	2	5	12	3	4	4	11	5	4	5	4	5	23
31	5	4	5	3	5	22	5	5	4	4	5	23	3	5	5	13	4	5	5	14	4	5	4	5	5	23
32	4	5	2	5	5	21	4	5	4	4	3	20	4	4	5	13	4	5	5	14	5	3	4	2	5	19
33	4	5	3	4	5	21	5	4	5	3	4	21	4	5	4	13	3	5	4	12	4	5	3	5	4	21
34	5	4	3	4	4	20	5	4	3	4	5	21	4	5	4	13	5	5	3	13	5	4	2	5	4	20
35	3	5	4	5	5	22	4	5	4	5	3	21	4	4	3	11	5	5	4	14	4	5	3	4	5	21
36	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	4	3	20
37	5	4	5	4	5	23	3	4	3	3	5	18	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	5	5	23
38	4	5	4	5	4	22	5	5	3	4	4	21	5	5	4	14	5	3	4	12	4	3	5	4	4	20
39	4	4	4	5	5	22	4	3	4	5	3	19	5	3	3	11	5	4	5	14	4	5	5	4	2	20
40	4	5	5	4	4	22	3	4	4	5	4	20	5	3	4	12	5	5	5	15	4	4	4	2	5	19
41	3	5	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	3	4	3	10	4	5	3	4	3	19
42	5	4	5	5	3	22	5	4	5	4	3	21	4	5	5	14	5	3	4	12	5	3	4	4	5	21

43	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	4	4	4	12	3	5	5	4	2	19
44	4	4	3	5	5	21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14	4	5	5	14	5	4	5	3	4	21
45	4	5	2	4	5	20	4	5	5	4	5	23	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	4	4	3	21
46	5	4	4	5	5	23	4	3	4	4	3	18	5	3	4	12	3	4	3	10	4	5	3	5	4	21
47	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	3	20	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	5	2	4	19
48	4	4	3	4	4	19	5	4	5	5	4	23	4	5	3	12	5	4	4	13	4	4	4	5	3	20
49	5	4	2	4	4	19	4	3	5	5	4	21	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	4	3	4	21
50	4	5	5	4	5	23	5	4	4	4	5	22	4	5	3	12	5	5	5	15	5	3	4	5	2	19
51	5	5	5	5	4	24	3	4	3	4	5	19	5	5	3	13	4	3	4	11	5	4	4	3	5	21
52	4	5	3	5	5	22	4	5	4	4	4	21	3	4	4	11	4	3	3	10	4	5	3	4	4	20
53	5	4	4	5	5	23	5	3	4	5	4	21	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	5	3	20
54	4	5	3	3	4	19	4	4	4	5	4	21	4	3	5	12	3	5	5	13	3	5	4	4	5	21
55	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	3	2	5	19
56	5	4	3	5	5	22	4	5	5	4	5	23	5	5	5	15	5	4	3	12	5	2	5	4	3	19
57	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	5	23	4	4	5	13	4	4	4	12	3	4	4	5	3	19
58	4	5	5	4	5	23	3	4	4	4	3	18	3	3	4	10	3	5	5	13	3	5	3	4	4	19
59	5	5	2	5	4	21	5	3	4	4	3	19	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	4	4	5	22
60	5	5	5	3	3	21	5	4	3	5	5	22	4	4	3	11	5	4	3	12	4	5	4	3	4	20
61	5	4	4	4	4	21	4	5	3	4	4	20	5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	5	5	3	21
62	5	5	3	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	3	13	4	4	5	13	4	5	3	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	5	5	3	13	5	5	4	2	3	19
64	4	5	5	3	4	21	5	3	5	4	3	20	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	3	4	4	20
65	4	4	3	4	5	20	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	3	5	21
66	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	5	21	4	5	4	13	5	3	4	12	5	4	3	5	4	21
67	5	4	3	5	4	21	4	4	5	3	3	19	4	4	3	11	5	5	5	15	3	5	4	4	5	21

68	5	5	4	4	4	22	4	3	5	4	3	19	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	3	5	4	21
69	4	4	2	4	5	19	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	5	4	13	4	3	4	4	5	20
70	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	14	4	4	3	11	4	4	5	3	4	20
71	3	5	3	4	5	20	5	4	5	4	5	23	5	5	3	13	5	5	4	14	5	5	4	4	2	20
72	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	4	4	3	21
73	3	4	3	4	4	18	3	4	4	5	4	20	5	3	3	11	5	3	4	12	5	4	5	3	4	21
74	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	4	4	13	4	5	3	12	5	4	4	5	4	22
75	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	4	24	4	5	4	13	5	5	4	14	5	3	3	3	5	19
76	4	5	3	3	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	5	13	5	4	5	14	4	3	4	5	3	19
77	4	5	4	3	4	20	4	4	4	5	4	21	4	3	5	12	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21
78	4	5	2	4	5	20	4	4	3	5	5	21	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	4	5	5	22
79	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	5	3	13	4	4	5	13	3	5	5	4	3	20
80	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	4	3	3	20
81	5	4	3	3	5	20	5	4	5	5	3	22	4	3	5	12	5	4	5	14	5	3	4	4	4	20
82	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	3	20	4	4	4	12	5	4	5	14	5	3	5	5	5	23
83	4	5	4	5	5	23	5	3	4	4	4	20	5	5	3	13	4	5	4	13	5	4	5	3	3	20
84	5	5	5	3	4	22	4	4	3	4	5	20	5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	3	5	5	21
85	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	3	3	4	19
86	4	4	3	5	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	3	4	2	18
87	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	3	4	12	4	4	5	13	5	4	4	5	5	23
88	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	5	4	3	12	4	4	4	12	5	4	4	3	4	20
89	5	3	3	4	5	20	4	5	4	5	4	22	5	5	4	14	4	5	3	12	5	4	3	4	3	19
90	4	4	4	4	3	19	4	5	3	4	4	20	4	4	5	13	5	5	4	14	5	5	3	2	5	20
91	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	5	23	5	3	4	12	5	4	5	14	5	3	5	5	4	22
92	4	4	5	3	3	19	3	3	5	4	3	18	4	4	3	11	5	4	4	13	3	5	5	4	5	22

93	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	5	3	12	3	5	4	5	3	20
94	5	4	4	5	4	22	5	5	5	3	4	22	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	3	5	20
95	4	5	4	4	5	22	3	4	5	4	5	21	5	3	5	13	4	5	5	14	4	4	5	4	4	21
96	4	5	5	4	5	23	4	3	4	5	4	20	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	3	5	2	20
97	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	3	3	5	21
98	3	4	3	5	4	19	5	5	3	5	3	21	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22
99	5	4	4	3	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	5	5	14	3	5	5	4	5	22
100	5	4	4	3	5	21	4	3	5	3	5	20	5	3	4	12	5	4	4	13	3	4	4	4	4	19
101	4	5	5	4	4	22	3	4	5	5	4	21	4	4	5	13	4	5	3	12	4	5	4	5	4	22
102	4	5	4	4	5	22	4	5	5	4	3	21	5	5	4	14	5	4	3	12	4	4	5	5	4	22
103	4	5	4	5	5	23	5	5	5	3	4	22	4	4	5	13	5	5	2	12	4	4	5	5	5	23
104	5	5	4	3	5	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	3	5	5	23
105	4	4	5	4	4	21	4	4	3	5	4	20	4	5	4	13	5	4	5	14	5	4	4	3	3	19
106	5	5	5	4	4	23	5	3	5	4	3	20	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
107	4	5	4	5	5	23	4	5	5	3	4	21	5	4	3	12	4	4	3	11	5	4	3	3	3	18
108	4	5	5	5	4	23	4	5	4	2	5	20	5	5	4	14	5	5	2	12	3	5	4	5	5	22
109	5	4	4	5	4	22	4	4	5	3	5	21	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	5	3	20
110	5	4	3	4	5	21	3	5	4	4	4	20	5	4	4	13	3	5	4	12	4	5	5	4	4	22
111	4	5	4	4	4	21	4	5	3	5	3	20	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	2	3	5	18
112	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	14	5	4	3	12	5	5	2	4	4	20
113	5	4	4	3	5	21	5	4	5	4	5	23	4	4	4	12	4	4	3	11	5	4	4	5	3	21
114	4	5	3	5	4	21	3	4	4	5	4	20	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	3	5	21
115	5	3	4	5	5	22	5	5	5	3	5	23	5	4	3	12	5	4	5	14	5	3	5	5	4	22
116	5	3	4	3	4	19	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	5	4	3	12	4	5	4	4	5	22
117	5	4	5	4	5	23	3	4	5	4	3	19	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	3	4	2	17

118	4	3	4	5	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	5	2	11	4	5	5	4	5	23
119	5	2	3	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	3	13	5	5	5	15	4	4	4	3	4	19
120	4	4	5	5	4	22	3	5	4	5	4	21	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	3	4	3	20
121	5	4	4	5	5	23	5	4	3	4	4	20	4	4	3	11	4	4	3	11	5	5	3	4	5	22
122	5	4	3	4	5	21	4	3	5	4	5	21	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	5	3	4	22
123	5	5	4	3	5	22	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	3	3	5	20
124	5	4	4	4	4	21	3	5	5	5	5	23	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	3	3	18
125	5	4	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	5	4	23
126	5	5	5	3	5	23	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	5	4	5	23
127	4	4	4	5	5	22	3	5	4	3	4	19	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	4	3	3	20
128	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	3	4	5	21
129	4	4	5	4	5	22	4	4	4	5	3	20	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	3	5	4	21
130	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21

LAMPIRAN 3

Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	64	49,2	49,2	49,2
	perempuan	66	50,8	50,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

2. Berdasarkan Usia

Usia

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	14	10,8	10,8	10,8
	21 - 30 tahun	92	70,8	70,8	81,5
	31 - 40 tahun	19	14,6	14,6	96,2
	41 - 50 tahun	5	3,8	3,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	11	8,5	8,5	8,5
	D3	5	3,8	3,8	12,3
	D4	5	3,8	3,8	16,2
	S1	104	80,0	80,0	96,2
	S2	5	3,8	3,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

4. Berdasarkan Kuantitas Pemakaian Kelas Eksekutif

No	Kuantitas pemakaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	> 3 kali	130	100%
Total		130	100%

LAMPIRAN 4

Uji Validitas

1. Kepercayaan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.388*	.411*	.346	.480**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.034	.024	.061	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.388*	1	.390*	.000	.426*	.603**
	Sig. (2-tailed)	.034		.033	1.000	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.411*	.390*	1	.325	.207	.665**
	Sig. (2-tailed)	.024	.033		.079	.273	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.346	.000	.325	1	.364*	.642**
	Sig. (2-tailed)	.061	1.000	.079		.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.480**	.426*	.207	.364*	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.007	.019	.273	.048		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	.746**	.603**	.665**	.642**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Komitmen

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.396*	.411*	.351	.614**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.030	.024	.057	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.396*	1	.515**	.457*	.088	.655**
	Sig. (2-tailed)	.030		.004	.011	.645	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.411*	.515**	1	.307	.390*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.024	.004		.099	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.351	.457*	.307	1	.272	.658**
	Sig. (2-tailed)	.057	.011	.099		.145	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.614**	.088	.390*	.272	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.645	.033	.145		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson Correlation	.811**	.655**	.726**	.658**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

3. Komunikasi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.550**	.258	.719**
	Sig. (2-tailed)		.002	.168	.000
	N	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.550**	1	.465**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.002		.010	.000
	N	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.258	.465**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.168	.010		.000
	N	30	30	30	30
TOTALX3	Pearson Correlation	.719**	.887**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

4. Penanganan Konflik

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TOTALX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.276	.581**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.139	.001	.000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.276	1	.647**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.139		.000	.000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.581**	.647**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTALX4	Pearson Correlation	.758**	.769**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

5. Loyalitas Konsumen

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTALY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.333	.332	.211	.292	.607**
	Sig. (2-tailed)		.072	.073	.262	.117	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.333	1	.249	.215	.484**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.072		.185	.253	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.332	.249	1	.226	.416*	.666**
	Sig. (2-tailed)	.073	.185		.229	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.211	.215	.226	1	.444*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.262	.253	.229		.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.292	.484**	.416*	.444*	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.117	.007	.022	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALY	Pearson Correlation	.607**	.672**	.666**	.626**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

LAMPIRAN 5

Uji Reliabilitas

1. Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

2. Komitmen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

3. Komunikasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.683	3

4. Penanganan Konflik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	3

5. Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

LAMPIRAN 6

Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan1	130	3	5	4.45	.611
Kepercayaan2	130	2	5	4.38	.627
Kepercayaan3	130	2	5	4.05	.856
Kepercayaan4	130	2	5	4.20	.751
Kepercayaan5	130	2	5	4.49	.638
Komitmen1	130	2	5	4.24	.713
Komitmen2	130	3	5	4.22	.650
Komitmen3	130	3	5	4.24	.680
Komitmen4	130	2	5	4.28	.707
Komitmen5	130	2	5	4.19	.748
Komunikasi1	130	3	5	4.45	.558
Komunikasi2	130	2	5	4.30	.689
Komunikasi3	130	3	5	4.22	.682
Konflik1	130	3	5	4.42	.644
Konflik2	130	3	5	4.43	.609
Konflik3	130	2	5	4.08	.768
Loyalitas1	130	3	5	4.32	.650
Loyalitas2	130	2	5	4.30	.689
Loyalitas3	130	2	5	4.01	.792
Loyalitas4	130	2	5	4.04	.848
Loyalitas5	130	2	5	4.09	.910
Valid N (listwise)	130				

LAMPIRAN 7**Hasis Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,485	1,369		4,008	,000
	Kepercayaan (X1)	,161	,058	,208	2,802	,006
	Komitmen (X2)	,167	,051	,251	3,278	,001
	Komunikasi (X3)	,346	,077	,333	4,492	,000
	Penanganan Konflik (X4)	,301	,075	,251	4,000	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)						

Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,760	4	45,940	35,481	,000 ^b
	Residual	161,848	125	1,295		
	Total	345,608	129			
a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)						
b. Predictors: (Constant), Penanganan Konflik (X4), Komunikasi (X3), Kepercayaan (X1), Komitmen (X2)						

Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,485	1,369		4,008	,000
	Kepercayaan (X1)	,161	,058	,208	2,802	,006
	Komitmen (X2)	,167	,051	,251	3,278	,001
	Komunikasi (X3)	,346	,077	,333	4,492	,000
	Penanganan Konflik (X4)	,301	,075	,251	4,000	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)						

Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 ^a	,532	,517	1,138

a. Predictors: (Constant), Penanganan Konflik (X4), Komunikasi (X3), Kepercayaan (X1), Komitmen (X2)