



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	:	Hera Amalia Nurdina
Prodi / NIM	:	Managemen / 191500177
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur
Dosen Pembimbing	:	Siti Samsiyah, S.E.,M.M
Periode Kepembimbingan	:	17 September 2022 s/d 17 Maret 2023

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	04-10-2022	Bab I Latar belakang	Revisi	
2.	06-10-2022	Bab I Latar belakang	Revisi	
3	09-11-2022	Bab I Rumusan masalah	Revisi	
4.	22-11-2022	Bab II penelitian terdahulu	Revisi	
5	05-12-2022	Bab III Metodologi	Revisi	
6.	08-12-2022	Bab III Metodologi	Revisi	
7.	30-01-2023	Bab III Metodologi penelitian	Revisi	
8.	20-02-2023	Bab III Metodologi penelitian	Revisi	
9.	12-03-2023	Bab III Metodologi penelitian	Revisi	
10.	14-03-2023	Bab IV Hasil penelitian	Revisi	
11.	17-03-2023	Bab IV V Penelitian & Kesimpulan	Revisi	

Bimbingan selesai pada tanggal :

Dosen Pembimbing

Siti Samsiyah, S.E., M.M



Mahasiswa

Hera Amalia NURDINA



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Catatan Ujian Proposal Skripsi

Pada hari ini Kamis, 22 Desember 2022 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademi 20___ / 20

Nama Mahasiswa	:	Hera Amalia Nurdina
NIM	:	191500177
Program Studi	:	Manajemen
Judul Proposal	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Terhadap PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur

Bob / Halaman	Perbaikan Koreksi
	<ul style="list-style-type: none">- Isi Teori Penelitian Terdahulu Dari Pemasaran- Ganti Responden Lebih Dari 100

Surabaya, 22 Desember 2022

Dosen Penguji

Dra. Christina Menik Srihandayani, S.E., M.M
NIP. 19580801982032001



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Catatan Bimbingan Revisi Skripsi

Nama : Heru Amalia Nurdina

Nim / Program Studi : 191500177 / Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan , Terhadap Loyalitas Pelanggan Terhadap PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur

Tanggal Ujian Skripsi : 01 April 2023

Penguji : 1. Fachrudy Asj'ari, A.Psi.,M.M
2. Ferry Hariawan , S.E.,M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		Kerangka Konseptual	
2		Tambahi Di Pembahasan Manfaat Penelitian Per Indikator Bagi Perusahaan	
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Dosen Penguji 1

Drs. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M

Surabaya, 01 April 2023

Dosen Penguji 2

Ferry Hariawan, S.E. M.M



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Kamis, 22 Desember 2022 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademi 2022 / 2023 _____

Nama Mahasiswa	: Hera Amalia Nurdina
NIM	: 191500177
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur.

Dihadiri oleh :

No.	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1.	191600202	Wahyu Dwi Andini	1. Andini
2.	191500058	Nopita Dhea Saputra	2. Nopita
3.	191500133	Dikstava Syafa Non Tyas	3. Syafa
4.	191500104	Khayatur Nadiyah	4. Khayatur
5.	191500010	Ainun Nur Imayah.	5. Ainun
6.	191500180	Maya Ermayanti	6. Maya
7.	191500103	Hanny Cherylia S.A	7. Hanny
8.	191500061	Nur Julia Rahmahati	8. Nur
9.	191500128	Eka Hapy Linawati	9. Eka
10.	191500192	Aliansyah	10. Aliansyah
11.	191500179	Wahyu Agung Widodo	11. Wahyu
12.	191500098	Nida Alvia	12. Nida
13.	191500119	Ni'matul Murtazidah	13. Ni'matul
14.	191500212	Lailatul Fitri	14. Lailatul
15.	191500145	DINA MARTHA APRILLA C	15. Dina

Surabaya, 22 Desember 2022

Penguji

: Dra. Ch. Menuk Sri Handayani, S.E., M.M (

Pembimbing

: Siti Syamsiah, S.E., M.M



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya
60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 230523 /01/FEB/III/2023
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Manunggal Sejati (Retester)
di-
Ngawi, Jawa Timur

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Hera Amalia Nurdina
NIM : 191500177
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY



SURAT KETERANGAN

No.007/SK/R/VII/23

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra.Ec.Liesye Lindawati Sumali
Jabatan : General Manager PT.Manunggal Sejati

Kepada Mahasiswa:

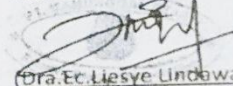
Nama : Hera Amalia Nurdina
NIM : 191500177
Prodi : Manajemen
Alamat : Sukolilo Dian Regency Jl. Makmur 3/26 Surabaya

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di PT.Manunggal Sejati dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur".

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjsamanya bapak/ibu Kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 7 Agustus 2023

Hormat kami,


Dra. Ec. Liesye Lindawati Sumali
General Manager

Lampiran 7 : Kuisisioner

Saya mahasiswa Program Studi Manajem Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Manunggal Sejati Ngawi Jawa Timur”**. Dengan ini saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu pelanggan PT. Manunggal Sejati untuk membantu penulis dengan mengisi

daftar pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

A. Data Pribadi Responden

1. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia :
 - a. ≤ 25 tahun
 - b. 26 – 33 tahun
 - c. 34 – 41 tahun
 - d. 42 – 49 tahun
 - e. ≥ 50 tahun
3. Pendidikan Terakhir:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
4. Pekerjaan :

B. Daftar Pernyataan

Petunjuk Pengisian

1. Jawablah setiap pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda centang (√)** pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu. Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- (STS) bila pendapat anda Sangat Tidak Setuju
- (TS) bila pendapat anda Tidak Setuju
- (KS) bila pendapat anda Kurang Setuju
- (S) bila pendapat anda Setuju
- (SS) bila pendapat anda Sangat Setuj

Kualitas Layanan (X₁)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
	<i>Realiability</i> (kehandalan)					
1	Prosedur pelayanan reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati dilakukan sesuai SOP dari Pertamina					
2	Petugas PT. Manunggal Sejati cepat dalam menangani keluhan dan permasalahan pelanggan					
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)					
3	PT. Manunggal Sejati sigap dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya					
4	Petugas PT. Manunggal Sejati bekerja dengan baik dalam penanganan tabung gas yang tidak memenuhi standar					
	<i>Assurance</i> (jaminan)					
5	PT. Manunggal Sejati memberikan garansi layanan terhadap produk yang direparasi					
6	Petugas PT. Manunggal Sejati melakukan pemantauan terhadap tabung gas yang telah diperbaiki.					
	<i>Emphaty</i> (empati)					
7	PT. Manunggal Sejati mempunyai komitmen terhadap kualitas mutu layanan					
8	PT. Manunggal Sejati bertanggung					

	jawab terhadap kualitas tabung gas yang telah diperbaiki					
	<i>Tangibles</i> (berwujud)					
9	PT. Manunggal Sejati didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg					
10	PT. Manunggal Sejati tepat dalam pelaksanaan jadwal pelayanan reparasi					

Nilai Pelanggan (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
	Harga, tingkat suku bunga					
1	Biaya reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg disesuaikan dengan harga yang telah ditetapkan oleh Pertamina					
2	PT. Manunggal Sejati memberikan pilihan dalam sistem pembayaran kepada pelanggannya yang tidak saling memberatkan kedua pihak					
	Produk (jasa) yang terdiri dari : fungsi alat transaksi tabungan, fungsi pemindah bukuan keuangan, dan multiguna tabungan.					
3	Layanan reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg memberikan manfaat kepada pelanggan					
4	PT. Manunggal Sejati mempunyai komitmen terhadap kualitas mutu					

	layanan terhadap pelanggan					
	Pelayanan, meliputi: kemudahan lokasi, kecepatan kenyamanan, dan informasi					
5	Pelayanan reparasi dan perawatan tabung LPG di PT. Manunggal Sejati berorientasi pada kecepatan dan ketepatan waktu.					
6	PT. Manunggal Sejati mempunyai komitmen terhadap kepuasan pelanggan					
	Orang, meliputi : interactive marketing dan relational					
7	PT. Manunggal Sejati menjaga hubungan yang baik dengan semua pelanggannya					
8	PT. Manunggal Sejati menjaga komitmen yang sudah dibuat dengan semua pelanggannya					
	Profesionalisme staff (orang) dan hadiah (promosi)					
9	PT. Manunggal Sejati didukung oleh staff operasional yang kompeten di bidangnya					
10	PT. Manunggal Sejati melakukan kerjasama pelatihan dengan Pertamina untuk meningkatkan skill karyawannya					

Kepuasan Pelanggan (X₃)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
	Kualitas produk					
1	Kualitas produk hasil reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg yang dilakukan di PT. Manunggal Sejati sesuai standar yang ditetapkan oleh Pertamina					
2	Kualitas produk hasil reparasi dan perawatan tabung memberikan kepuasan pada pelanggannya					
	Kualitas pelayanan					
3	Kualitas pelayanan jasa reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati sudah sesuai standar yang ditetapkan					
4	Kualitas pelayanan jasa reparasi dan perawatan memberikan rasa aman kepada pelanggannya					
	Faktor emosional					
5	Kualitas layanan dan jasa dalam reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati memberikan rasa kepercayaan pada pelanggannya					
6	Kualitas layanan dan jasa dalam reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati memberikan rasa kebanggaan tersendiri pada pelanggannya					
	Harga					

7	Biaya reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati sesuai dengan harga yang ditetapkan Pertamina					
8	Harga yang diberikan kepada pelanggannya adalah harga yang terbaik					
Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa						
9	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan jasa reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg					
10	PT. Manunggal Sejati juga memberikan layanan ambil barang yang akan direparasi agar pelanggan senang					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
Melakukan pembelian berulang secara teratur						
1	Pelanggan akan menggunakan jasa reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati karena kualitas jasa dan pelayanannya sesuai harapan					
2	Pelanggan PT. Manunggal Sejati secara berkala melakukan perawatan tabung					
Membicarakan hal-hal positif						
3	Pelanggan akan memberikan ulasan yang positif dan sesuai terhadap kualitas layanan reparasi					

	dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati					
4	PT. Manunggal Sejati memberikan layanan saran dan kritik agar perusahaan maaju dan berkembang					
	Mereferensikan kepada orang lain					
5	Pelanggan akan memberikan rekomendasi kepada perusahaan lain untuk melakukan reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg di PT. Manunggal Sejati					
6	Ulasan yang positif dan membangun perusahaan sangat dibutuhkan oleh PT. Manunggal Sejati					
	Menunjukkan loyal/kekebalan terhadap tarikan dari pesaing					
7	Pelanggan enggan berpindah ke perusahaan lain dikarenakan PT. Manunggal Sejati sudah cukup nyaman dalam memberikan layanan reparasi dan perawatan tabung LPG 3 kg					
8	Pelanggan selalu setia terhadap pelayanan reparasi yang dilakukan di PT. Manunggal Sejati					

Lampiran 8 Hasil Kuesioner

Responden	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X3	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y			
1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	7
2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	6
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	3	3	4	5	4	4	5	5	42	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	7
4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	42	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	5	4	5	5	6		
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47	4	4	5	5	5	5	5	5	8		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
8	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	37	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	41	5	4	4	3	4	3	4	4	3	38	4	4	4	4	3	4	3	4	0		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
10	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	44	4	5	5	4	4	5	4	2	3		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	3	4	3	5	4	4	4	5	41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	4	4	4	4	4	5	4	4		
14	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	43	4	4	4	3	3	4	5	5	2		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3			
16	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	5	4	3	4	4	4	3	4	4	39	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	4	2	1		
17	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	4	4	5	4	4	4	2	1			
18	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	4	5	4			

19	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	5	4	4	4	4	5	5
23	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
24	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45	4	5	5	4	4	5	4	5	6		
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	44	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41	5	4	4	4	3	4	4	5	3		
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
30	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	5	4	5	4	5	5	5	47	4	5	4	5	4	5	4	5	6			
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46	5	4	5	5	5	5	4	4	47	5	4	5	5	5	5	4	5	8			
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	4	3		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
36	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	4	5	5	4	4	4	5		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	4	4	46	4	4	5	5	5	5	4	4	6			

39	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	4	4	4	4	5	5	5	6
40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	5	4	4	4	5	4	5	5	6			
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	3				
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	41	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41	4	4	3	4	4	4	4	5	2				
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2					
44	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	43	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45	4	4	5	4	5	5	4	5	6					
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	4	4	4	5	4	5	4	5	5					
46	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	5	4	4	4	5	3	4	5	4	42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	5	4	4	5	4						
47	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5					
48	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	42	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	44	5	4	3	4	5	4	4	5	5	44	5	5	3	4	5	4	4	5	5					
49	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4	5	4	5	5	4	4	4	5						
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	5	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	5	4	4	5	5	6						
51	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	4	5	4	5	4	4	43	5	4	4	5	4	5	4	5	6						
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	4	4	5	4						
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2						
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	4	4	4	41	5	4	5	4	4	4	4	5	5						
55	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	43	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	4	4	4	4	4	4	4						
56	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	4	4	4	44	4	4	5	5	5	4	4	5	6							
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	5	3						
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	40	4	4	4	4	4	4	5	4							

59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	5	4	5	5	5	5	5	5	9
60	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44	4	4	5	5	4	5	5	6		
61	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	5	4	4	5	4	5	7		
62	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	5	5	45	4	5	4	5	4	5	6			
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	3	3	4	5	4	4	5	5	42	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	4	6			
64	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	5	4		
65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	3	4	4	5	4	4	5	4	42	4	5	4	5	4	5	4	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	4		
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	3	4	3	5	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47	5	4	5	5	5	5	9			
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	2			
68	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	40	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	41	5	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
70	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43	4	4	5	4	4	5	4	5	44	4	5	4	4	5	4	5	6			
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
72	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	41	4	5	4	4	5	4	4	43	5	4	4	4	4	5	5	6			
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	4	4	4	4	4	5	4	4		
74	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	5	5	4	5	4	4	5	5	46	4	4	5	4	4	5	5	5			
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	3			
76	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	5	4	3	4	4	4	3	4	4	39	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	5	4	4	4	4	5	4			
77	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	39	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	4	5	4	4			
78	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	5	4	4	4	5	4	4			

79	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	40	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	40	5	4	3	4	3	4	4	4	1
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	3
81	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	4	3
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	5	4	4	4	5	5
83	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	39	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	4	3	
84	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45	4	5	5	4	4	5	4	6	
85	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	2	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	3	
87	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	44	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	5	5	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	3	
90	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	4	5	4	5	4	6		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	2		
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	3		
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	5	4	5	5	5	4	4	7	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	2		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	4	4	4	4	4	5	3	2	
96	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	43	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	4	5	5	4	4	6		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	2		
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46	4	4	5	5	5	5	4	3	5	

99	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
100	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2		
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1			
104	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	43	5	5	5	4	5	5	4	4	45	4	4	5	4	5	5	4	3	4				
105	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45	5	4	4	5	4	5	4	4	45	4	4	4	5	4	5	4	3	3				
106	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4	4	3	4	5	4	4	5	3				
107	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	4	4	5	4	5	4	4	44	4	5	4	5	4	5	4	5	6				
108	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	42	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	44	5	4	3	4	5	4	4	5	44	5	5	3	4	5	4	4	3	3				
109	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45	4	4	4	5	5	4	4	44	4	5	4	5	5	4	4	5	6					
110	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	41	5	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	5	4	4	5	5	5					
111	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	5	4	5	4	4	4					
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	3	2				
113	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4					
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	4	1					

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Responden	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X1	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X3	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y	
1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45	5	5	5	4	4	5	4	5	7
2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	6	
3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	42	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	5	4	5	7
4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	42	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	5	4	5	4	5	5	6		
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	44	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47	4	4	5	5	5	5	5	5	8	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
8	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	37	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	41	5	4	4	4	3	4	4	3	38	4	4	4	4	3	4	3	4	0		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
10	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43	4	4	5	4	4	5	5	4	44	4	5	5	4	4	5	4	2	3		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	4	4	4	4	5	4	4	
14	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	5	5	4	3	3	4	5	4	5	43	4	4	4	3	3	4	5	2		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
16	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	39	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	4	2	1	
17	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	4	4	5	4	4	4	2	1		
18	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43	5	4	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	5	4	4	4	5	4		

19	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	5	4		
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	5	4	4	4	5	5	
23	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	5	4	4	4	5	4		
24	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45	4	5	5	4	4	5	4	5	6		
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
27	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	44	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41	5	4	4	4	3	4	4	5	3		
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	5	4		
30	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	5	4	5	4	5	5	5	47	4	5	4	5	4	5	4	5	6			
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2			
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47	5	4	5	5	5	5	4	5	8		
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	4	3			
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
36	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	4	5	5	4	4	5			
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3			
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	4	4	46	4	4	5	5	5	5	5	4	6				

39	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	4	4	4	4	5	5	5	6
40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	45	5	4	4	4	5	4	5	5	6			
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	3					
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	41	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41	4	4	3	4	4	4	4	5	2					
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2						
44	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	43	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45	4	4	5	4	5	5	4	5	6						
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	4	4	5	4	5	4	5	5	5						
46	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	5	4	4	4	5	3	4	5	4	42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	5	4	4	5	4							
47	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5						
48	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	42	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	44	5	4	3	4	5	4	4	5	5	44	5	5	3	4	5	4	4	5	5						
49	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4	5	4	5	5	4	4	4	5							
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	5	4	4	5	4	4	5	4	43	5	4	4	5	4	4	5	5	6							
51	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	4	4	5	4	5	4	4	43	5	4	4	5	4	5	4	5	6							
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	4	4	5	4							
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2							
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	41	4	4	5	4	4	4	4	41	5	4	5	4	4	4	4	5	5								
55	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	5	5	5	5	4	4	3	4	43	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	4	4	4	4	4	4	4								
56	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	4	4	4	44	4	4	5	5	5	4	4	5	6								
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	5	3							
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	5	4	3	40	4	4	4	4	4	4	5	4								

59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48	5	4	5	5	5	5	5	5	9
60	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	45	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	43	4	5	4	5	5	4	4	4	44	4	4	4	5	5	4	5	5	6
61	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	44	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46	5	4	5	4	4	5	4	5	45	5	5	5	4	4	5	4	5	7
62	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	5	4	5	6
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	42	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45	4	5	4	5	5	5	4	4	6
64	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
65	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	42	4	5	4	5	4	5	4	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	4	5	3	47	5	4	5	5	5	5	5	9
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	2
68	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	40	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	41	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
70	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	43	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44	4	5	5	4	4	5	4	5	6
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
72	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	41	4	5	4	4	5	5	4	4	43	5	4	4	4	4	5	5	5	6
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	5	5	4	5	4	4	5	5	46	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
76	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	4	5	4
77	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	39	4	4	4	4	5	3	3	4	3	38	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
78	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	4	4	43	4	4	4	5	4	4	4	5	4	

79	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	40	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	40	5	4	3	4	3	4	4	4	1	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
81	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	5	4	3	
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	5	4	4	4	5	5
83	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	39	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	4	3		
84	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	45	4	5	5	4	4	5	4	5	6	
85	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
87	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	44	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	4	4	5	5		
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
90	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47	4	5	4	5	4	5	4	5	6		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47	5	4	5	5	5	5	4	4	7	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	4	4	4	3	2		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	4	4	4	4	4	4	5	3	2		
96	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	43	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	4	4	5	5	4	4	5	6		
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46	4	4	5	5	5	5	4	3	5		

99	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
100	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2		
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1			
104	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	43	5	5	5	4	5	5	4	4	45	4	4	5	4	5	5	4	3	4			
105	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45	4	4	5	4	5	4	3	3			
106	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	41	4	4	4	5	4	3	4	5	4	41	4	4	3	4	5	4	4	4	40	4	4	3	4	5	4	4	5	3				
107	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	5	4	4	5	4	5	4	4	44	4	5	4	5	4	5	4	5	6				
108	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	42	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	44	5	4	3	4	5	4	4	5	5	44	5	5	3	4	5	4	3	3			
109	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45	4	4	4	5	5	4	4	5	44	4	5	4	5	5	4	4	5	6			
110	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	3	4	5	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	5	4	4	5	4	43	4	4	4	5	4	4	5	5	5				
111	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	5	5	4	5	4	4	5	4	45	4	4	4	5	4	5	4	4	42	4	4	4	5	4	5	4	4	4				
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	5	4	4	4	4	4	3	2			
113	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	3	3	4	4	4	40	5	4	4	4	4	4	4	5	42	5	4	4	4	4	4	4	5	4				
114	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	4	1				

X18	Pearson Correlation	.344**	.637**	.204*	.164	.291**	.239*	.325**	1	.142	.092	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.081	.002	.010	.000		.132	.330	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X19	Pearson Correlation	.428**	.274**	.790**	.175	.301**	.443**	.406**	.142	1	-.003	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.063	.001	.000	.000	.132		.977	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X20	Pearson Correlation	-.055	.031	.129	.075	.398**	.060	-.046	.092	-.003	1	.253**
	Sig. (2-tailed)	.562	.746	.171	.429	.000	.523	.628	.330	.977		.007
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Kualitas Layan	Pearson Correlation	.700**	.648**	.751**	.465**	.584**	.527**	.654**	.591**	.680**	.253**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

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

Nilai Pelanggaran	Pearson Correlation	.333**	.264**	.331**	.361**	.405**	.142	.548**	.615**	.427**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.000	.132	.000	.000	.000	.000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

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

	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X36	Pearson Correlation	.175	.301**	.443**	.406**	.142	1	-.003	.366**	.151	.069	.645**
	Sig. (2-tailed)	.063	.001	.000	.000	.132		.977	.000	.108	.466	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X37	Pearson Correlation	.075	.398**	-.060	-.046	-.092	-.003	1	-.131	-.004	-.106	.248**
	Sig. (2-tailed)	.429	.000	.523	.628	.330	.977		.163	.967	.260	.008
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X38	Pearson Correlation	.056	-.130	-.052	.107	.038	.366**	-.131	1	.318**	.377**	.458**
	Sig. (2-tailed)	.556	.167	.581	.256	.687	.000	.163		.001	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X39	Pearson Correlation	.008	-.069	-.026	.145	.015	.151	-.004	.318**	1	.339**	.448**
	Sig. (2-tailed)	.935	.463	.783	.123	.877	.108	.967	.001		.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
X40	Pearson Correlation	-.001	-.061	-.114	.001	-.039	.069	-.106	.377**	.339**	1	.361**
	Sig. (2-tailed)	.993	.521	.226	.993	.680	.466	.260	.000	.000		.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Kepuasan Pelangan	Pearson Correlation	.484**	.495**	.477**	.562**	.480**	.645**	.248**	.458**	.448**	.361**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

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

4. Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Loyalitas Pelanggan
Y11	Pearson Correlation	1	-.003	.103	.062	.141	-.065	.081	.060	.324**
	Sig. (2-tailed)		.972	.277	.510	.135	.493	.389	.527	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y12	Pearson Correlation	-.003	1	.046	.088	.023	.363**	-.161	-.009	.326**
	Sig. (2-tailed)	.972		.629	.352	.811	.000	.088	.927	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y13	Pearson Correlation	.103	.046	1	.155	.239*	.443**	.060	.069	.563**
	Sig. (2-tailed)	.277	.629		.100	.010	.000	.523	.465	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y14	Pearson Correlation	-.062	.088	.155	1	.325**	.406**	-.046	.010	.499**
	Sig. (2-tailed)	.510	.352	.100		.000	.000	.628	.915	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y15	Pearson Correlation	.141	.023	.239*	.325**	1	.142	.092	.039	.535**
	Sig. (2-tailed)	.135	.811	.010	.000		.132	.330	.684	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y16	Pearson Correlation	-.065	.363**	.443**	.406**	.142	1	-.003	.010	.593**
	Sig. (2-tailed)	.493	.000	.000	.000	.132		.977	.912	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y17	Pearson Correlation	.081	-.161	.060	.046	.092	-.003	1	.030	.259**
	Sig. (2-tailed)	.389	.088	.523	.628	.330	.977		.751	.005
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Y18	Pearson Correlation	.060	-.009	.069	.010	.039	.010	.030	1	.479**

	Sig. (2-tailed)	.527	.927	.465	.915	.684	.912	.751		.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.324**	.326**	.563**	.499**	.535**	.593**	.259**	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114

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

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

1. Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	.788	10

2. Nilai Pelanggan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.419	.405	10

3. Kepuasan Pelanggan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.594	.601	10

4. Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.420	.448	8

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan ^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	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.838 ^a	.702	.694	.997	.702	86.518	3	110	.000	1.701

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

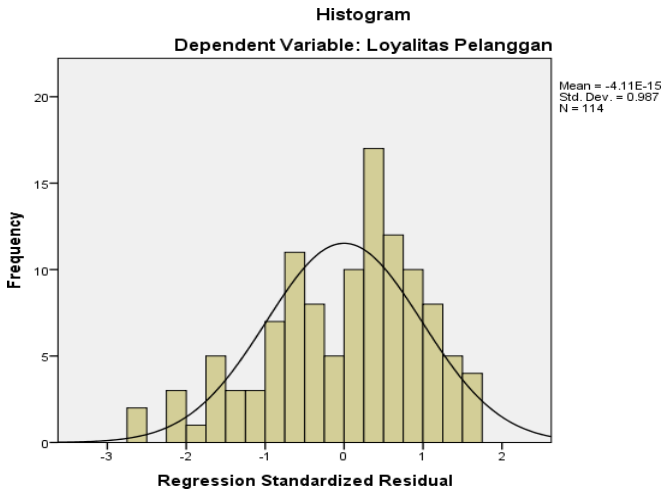
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.725	2.175		2.173	.032					
Kualitas Layanan	.224	.062	.355	3.605	.000	.793	.325	.188	.278	3.594
Nilai Pelanggan	.135	.058	.158	2.332	.022	.615	.217	.121	.588	1.700
Kepuasan Pelanggan	.334	.075	.409	4.452	.000	.790	.391	.232	.321	3.117

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	258.124	3	86.041	86.518	.000 ^b
	Residual	109.394	110	.994		
	Total	367.518	113			

- a. Dependent Variable: **Loyalitas Pelanggan**
- b. Predictors: (Constant), **Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan**



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

