



**LAMPIRAN**



**INSTRUMEN PENELITIAN**

## KUESIONER I

Jenis kelamin : L / P (coret yang tidak perlu)

Usia :

Pekerjaan :

Telah menggunakan jasa X-Trans: Satu kali / lebih dari satu kali

(coret yang tidak perlu)

: ..... kali

### Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat beberapa pernyataan yang menyangkut Kepuasan Pelanggan yaitu menggambarkan perasaan anda tentang kepuasan anda terhadap pelayanan X-Trans. Anda diminta untuk menjawab setiap pernyataan yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda rasakan.

Bacalah pernyataan dengan teliti, kemudian renungkanlah seberapa jauh kebenaran pernyataan tersebut bila dibandingkan dengan perasaan yang anda alami sendiri.

Pada setiap pernyataan terdapat lima (5) kemungkinan jawaban yang menyatakan puas-tidaknya anda pada pernyataan tersebut. Untuk menjawab pernyataan tersebut, anda cukup memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan. Adapun ketentuan menjawab sebagai berikut:

**SP** : Jika anda merasa **Sangat Puas** dengan pelayanan X-Trans

**P** : Jika anda merasa **Puas** dengan pelayanan X-Trans

**N** : Jika anda merasa **Netral** dengan pelayanan X-Trans

**TP** : Jika anda merasa **Tidak Puas** dengan pelayanan X-Trans

**STP** : Jika anda merasa **Sangat Tidak Puas** dengan pelayanan X-Trans

**Terima Kasih**

ALTERNATIF JAWABAN	
SP	Sangat Puas
P	Puas
N	Netral
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1	Jumlah kursi di ruang tunggu <i>pool</i> X-Trans					
2	Kenyamanan ruang tunggu <i>pool</i> X-Trans					
3	Tersedianya TV di ruang tunggu <i>pool</i> X-Trans					
4	Kebersihan seragam pegawai X-Trans ( <i>customer service</i> & supir)					
5	Kecepatan pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> pada saat saya melakukan pemesanan/pembelian tiket					
6	Jadwal keberangkatan yang tepat waktu					
7	Pegawai selalu ada untuk membantu saya					
8	Pegawai dapat memberikan informasi kepada saya mengenai tempat pemberangkatan atau pemberhentian terdekat					
9	Keramahan pegawai pada saat memberikan saya pelayanan					
10	Tutur kata pegawai pada saat memberikan pelayanan					
11	Jaminan yang diberikan X-Trans kepada saya dan pelanggan lainnya apabila terjadi kecelakaan					
12	Nomor telpon <i>pool</i> X-Trans mudah untuk saya hubungi					
13	Pemesanan tiket dapat dilakukan melalui telpon					
14	Kebersihan toilet di <i>pool</i> X-Trans					
15	Jumlah loket pemesanan tiket					
16	Kenyamanan kursi di dalam mobil					
17	Tersedianya bahan bacaan di ruang tunggu					

18	Kesopanan seragam pegawai X-Trans ( <i>customer service</i> & supir)					
19	Adanya nomor telpon X-Trans yang dapat dihubungi					

ALTERNATIF JAWABAN	
SP	Sangat Puas
P	Puas
N	Netral
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
20	Mobil yang selalu tersedia pada saat jam keberangkatan					
21	Tiba di tempat tujuan sesuai jadwal					
22	Para pegawai selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada saya					
23	Pegawai memberitahukan informasi dengan tepat (jadwal, harga, tempat pemberangkatan dan pemberhentian, serta prosedur lainnya)					
24	Kemampuan supir dalam mengendarai mobil					
25	Perilaku pegawai pada saat melayani saya					
26	Adanya jaminan atas pelayanan yang kurang memuaskan yang dijanjikan X-trans kepada para pelanggan (misalnya: AC mati)					
27	Lokasi <i>pool</i> X-Trans mudah ditemui dan dekat dengan keramaian					
28	Kebersihan ruang sholat (Mushola) yang disediakan X-Trans					
29	Jumlah kursi penumpang dalam satu mobil (kapasitas penumpang)					
30	Tersedianya <i>carger</i> HP di ruang tunggu bagi pelanggan					
31	Pemberian air minum kepada saya setelah melakukan transaksi pembelian tiket					
32	Penanganan bagasi dari pegawai terhadap barang bawaan saya					

33	Kecepatan sopir dalam mengendarai mobil					
34	Jumlah pool, baik di kota pemberangkatan atau tujuan saya					
35	Kebersihan mobil X-Trans					

**ALTERNATIF JAWABAN**

SP	Sangat Puas
P	Puas
N	Netral
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

36	Tersedianya armada bus X-Trans yang dioperasikan pada saat jumlah permintaan penumpang meningkat (misalnya pada hari libur)					
37	Kepatuhan supir terhadap peraturan-peraturan lalu lintas (seperti tidak mendahului dari sebelah kiri dan tidak melintas di bahu jalan)					
38	Pengaturan suhu (AC) di dalam mobil					

## KUESIONER II

### Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat beberapa pernyataan yang menyangkut Loyalitas Pelanggan yaitu menggambarkan kesetiaan anda terhadap jasa pelayanan X-Trans. Anda diminta untuk menjawab setiap pernyataan yang menurut anda sesuai dengan apa yang anda rasakan.

Bacalah pernyataan dengan teliti, kemudian renungkanlah seberapa jauh kebenaran pernyataan tersebut bila dibandingkan dengan apa yang anda alami sendiri.

Pada setiap pernyataan terdapat dua (2) kemungkinan jawaban yang menyatakan setuju-tidaknya anda pada pernyataan tersebut. Untuk menjawab pernyataan tersebut, anda cukup memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan. Adapun ketentuan menjawab sebagai berikut:

**Ya** : Jika anda setuju dengan pernyataan tersebut

**Tidak** : Jika anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut

**Terima Kasih**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya selalu memilih X-Trans sebagai sarana transportasi		
2	Saya pernah mengirimkan paket melalui jasa pelayanan X-Trans		
3	Selain X-Trans, jasa pelayanan transportasi lain yang sejenis pun sering saya gunakan		
4	Menurut saya X-Trans memiliki lebih banyak keunggulan dibandingkan lainnya		
5	Bila suatu saat saya ingin ke luar kota lagi, maka saya hanya akan menggunakan X-Trans		
6	Ketika saya ingin membeli makanan/oleh-oleh Bandung dan tidak sempat datang ke Bandung, saya memesannya melalui X-Trans		
7	Saya pernah menggunakan jasa pelayanan pengiriman dokumen yang disediakan oleh X-Trans		
8	Saya mengajak teman-teman dan keluarga untuk menggunakan X-Trans		
9	Saya merekomendasikan X-Trans kepada teman-teman dan saudara saya untuk dijadikan pilihan alat transportasi		
10	Saya bermaksud untuk mencoba jasa pelayanan transportasi selain X-Trans		
11	Jika ada alat transportasi lainnya yang sejenis dengan X-Trans dan menjanjikan kualitas yang lebih baik, maka saya akan beralih ke tempat tersebut		
12	Saya tidak ingin beralih dari X-Trans, meskipun tempat-tempat lainnya selain X-Trans bisa menjadi pilihan		
13	Saya tidak pernah berpikir panjang untuk menentukan alat transportasi, karena saya selalu menjadikan X-Trans sebagai pilihan pertama		
14	Jika ada sedikit ketidaksukaan saya terhadap pelayanan X-Trans, saya akan beralih ke tempat lain		
15	Jika saya membutuhkan jasa pelayanan transportasi yang sejenis dengan X-Trans, maka saya akan mencari		



	jasa pelayanan transportasi lainnya		
--	-------------------------------------	--	--

**Alasan anda memilih atau menggunakan X-Trans?**

(Berikan jawaban mulai dari peringkat tertinggi (1) sampai dengan peringkat terendah (6) dengan cara melingkarkan, sehingga tidak ada jawaban yang memiliki peringkat yang sama)

Alasan	Peringkat					
	1	2	3	4	5	6
Pelayanan yang baik						
Harga terjangkau						
Mudah dalam pemesanan						
Citra merek						
Rekomendasi dari teman/kerabat/orang lain						
Faktor kebiasaan (sejak dulu telah menggunakan X-Trans)						

**Alasan lain :**

---



---



---

Terima Kasih





**DATA PENELITIAN**

## Hasil Perhitungan Reliabilitas Item

### Reliabilitas Item Kepuasan Pelayanan

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	0.275	Tidak Reliabel
2	0.517	Reliabel
3	0.574	Reliabel
4	0.402	Reliabel
5	0.714	Reliabel
6	0.256	Tidak Reliabel
7	0.522	Reliabel
8	0.474	Reliabel
9	0.739	Reliabel
10	0.643	Reliabel
11	0.708	Reliabel
12	0.611	Reliabel
13	0.520	Reliabel
14	0.580	Reliabel
15	0.583	Reliabel
16	0.474	Reliabel
17	0.490	Reliabel
18	0.544	Reliabel
19	0.477	Reliabel
20	0.713	Reliabel
21	0.575	Reliabel

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
22	0.526	Reliabel
23	0.653	Reliabel
24	0.496	Reliabel
25	0.608	Reliabel
26	0.625	Reliabel
27	0.721	Reliabel
28	0.502	Reliabel
29	0.361	Reliabel
30	0.284	Tidak Reliabel
31	0.477	Reliabel
32	0.522	Reliabel
33	0.379	Reliabel
34	0.467	Reliabel
35	0.589	Reliabel
36	0.584	Reliabel
37	0.590	Reliabel
38	0.419	Reliabel
39	0.578	Reliabel
40	0.728	Reliabel
41	0.551	Reliabel

### Reliabilitas Item Loyalitas pelanggan

No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	0.629	Reliabel
2	-	Tidak Reliabel
3	0.111	Tidak Reliabel
4	0.052	Tidak Reliabel
5	0.377	Reliabel
6	0.186	Tidak Reliabel
7	-0.145	Tidak Reliabel
8	0.454	Reliabel
9	0.558	Reliabel
10	0.658	Reliabel
11	0.185	Tidak Reliabel
12	0.362	Reliabel
13	0.469	Reliabel
14	0.503	Reliabel
15	0.461	Reliabel
16	0.585	Reliabel
17	0.392	Reliabel
18	-0.203	Tidak Reliabel
19	0.381	Reliabel
20	0.715	Reliabel
21	0.377	Reliabel
22	0.516	Reliabel

## Hasil Perhitungan Validitas Item

### Validitas Item Kepuasan Pelayanan

No. Item	r	Keterangan
2	0.510	Valid
3	0.581	Valid
4	0.410	Valid
5	0.741	Valid
7	0.555	Valid
8	0.521	Valid
9	0.756	Valid
10	0.661	Valid
11	0.722	Valid
12	0.626	Valid
13	0.567	Valid
14	0.638	Valid
15	0.624	Valid
16	0.539	Valid
17	0.522	Valid
18	0.590	Valid
19	0.506	Valid
20	0.728	Valid
21	0.618	Valid

No. Item	r	Keterangan
22	0.584	Valid
23	0.687	Valid
24	0.526	Valid
25	0.632	Valid
26	0.639	Valid
27	0.738	Valid
28	0.546	Valid
29	0.381	Valid
31	0.502	Valid
32	0.545	Valid
33	0.414	Valid
34	0.499	Valid
35	0.616	Valid
36	0.616	Valid
37	0.625	Valid
38	0.489	Valid
39	0.621	Valid
40	0.753	Valid
41	0.583	Valid

### Validitas Item Loyalitas pelanggan

No. Item	r	Keterangan
1	0.698	Valid
5	0.500	Valid
8	0.568	Valid
9	0.697	Valid
10	0.738	Valid
12	0.411	Valid
13	0.595	Valid
14	0.620	Valid
15	0.559	Valid
16	0.674	Valid
17	0.407	Valid
19	0.495	Valid
20	0.782	Valid

21	0.434	Valid
22	0.600	Valid

### Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen

#### Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Sebelum Item Dihapus)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.945	.948	41

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	148.8000	307.476	.275	.	.945
VAR00002	149.2000	299.959	.517	.	.944
VAR00003	149.3000	295.183	.574	.	.943
VAR00004	149.0667	304.064	.402	.	.944
VAR00005	149.4333	298.185	.714	.	.943
VAR00006	149.5000	306.810	.256	.	.945
VAR00007	149.4333	295.564	.522	.	.944
VAR00008	149.1333	297.292	.474	.	.944
VAR00009	149.4000	291.697	.739	.	.942
VAR00010	149.2000	296.786	.643	.	.943
VAR00011	149.4333	293.495	.708	.	.942
VAR00012	149.3000	299.941	.611	.	.943
VAR00013	149.5667	296.254	.520	.	.944
VAR00014	149.8667	291.223	.580	.	.943
VAR00015	148.9333	297.099	.583	.	.943
VAR00016	149.6000	297.076	.474	.	.944
VAR00017	149.3000	300.769	.490	.	.944
VAR00018	149.5000	297.017	.544	.	.943
VAR00019	149.6000	297.628	.477	.	.944
VAR00020	149.3667	298.585	.713	.	.943
VAR00021	149.2667	297.926	.575	.	.943
VAR00022	148.9333	301.375	.526	.	.944
VAR00023	149.2667	298.133	.653	.	.943
VAR00024	149.2000	302.303	.496	.	.944
VAR00025	149.0667	300.547	.608	.	.943
VAR00026	149.0000	301.517	.625	.	.943

VAR00027	149.2000	298.786	.721	.	.943
VAR00028	149.8000	296.855	.502	.	.944
VAR00029	148.9333	305.857	.361	.	.945
VAR00030	149.0333	307.068	.284	.	.945
VAR00031	149.5000	300.466	.477	.	.944
VAR00032	149.2667	302.133	.522	.	.944
VAR00033	149.2667	301.857	.379	.	.945
VAR00034	149.0667	299.444	.467	.	.944
VAR00035	149.1000	298.300	.589	.	.943
VAR00036	149.2000	300.372	.584	.	.943
VAR00037	149.3000	298.286	.590	.	.943
VAR00038	149.3000	301.183	.419	.	.944
VAR00039	149.7333	296.547	.578	.	.943
VAR00040	149.4667	297.775	.728	.	.942
VAR00041	149.5000	297.638	.551	.	.943

(Setelah Item Dihapus)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.946	.949	38

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	137.4333	281.771	.476	.	.945
VAR00002	137.5333	277.016	.544	.	.945
VAR00003	137.3000	285.321	.376	.	.946
VAR00004	137.6667	278.851	.724	.	.944
VAR00005	137.6667	276.782	.514	.	.945
VAR00006	137.3667	278.033	.479	.	.945
VAR00007	137.6333	272.930	.734	.	.943
VAR00008	137.4333	277.909	.635	.	.944
VAR00009	137.6667	274.782	.698	.	.943
VAR00010	137.5333	280.947	.602	.	.944
VAR00011	137.8000	276.924	.528	.	.945
VAR00012	138.1000	271.679	.598	.	.944
VAR00013	137.1667	277.730	.594	.	.944
VAR00014	137.8333	277.247	.497	.	.945
VAR00015	137.5333	281.568	.490	.	.945



VAR00016	137.7333	277.582	.556	.	.945
VAR00017	137.8333	278.902	.464	.	.945
VAR00018	137.6000	279.490	.711	.	.944
VAR00019	137.5000	278.466	.589	.	.944
VAR00020	137.1667	281.454	.558	.	.945
VAR00021	137.5000	278.741	.665	.	.944
VAR00022	137.4333	283.013	.497	.	.945
VAR00023	137.3000	281.321	.609	.	.944
VAR00024	137.2333	282.392	.619	.	.944
VAR00025	137.4333	279.633	.722	.	.944
VAR00026	138.0333	277.620	.506	.	.945
VAR00027	137.1667	286.695	.350	.	.946
VAR00028	137.7333	281.513	.467	.	.945
VAR00029	137.5000	282.948	.519	.	.945
VAR00030	137.5000	282.810	.371	.	.946
VAR00031	137.3000	280.424	.461	.	.945
VAR00032	137.3333	279.195	.588	.	.944
VAR00033	137.4333	281.013	.591	.	.944
VAR00034	137.5333	278.947	.598	.	.944
VAR00035	137.5333	281.154	.448	.	.945
VAR00036	137.9667	277.137	.590	.	.944
VAR00037	137.7000	278.493	.736	.	.944
VAR00038	137.7333	278.547	.550	.	.945



**Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan  
(Sebelum Item Dihapus)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.792	21

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	10.6333	16.240	.629	.	.801
VAR00003	10.7333	18.271	.111	.	.830
VAR00004	11.1667	18.833	.052	.	.826
VAR00005	10.6333	17.206	.377	.	.815
VAR00006	10.2667	18.685	.186	.	.822
VAR00007	10.4000	19.352	-.145	.	.836
VAR00008	10.9000	16.990	.454	.	.811
VAR00009	10.5333	16.671	.558	.	.806
VAR00010	10.7000	16.079	.658	.	.799
VAR00011	10.9333	18.064	.185	.	.825
VAR00012	11.1333	17.982	.362	.	.816
VAR00013	10.7667	16.806	.469	.	.810
VAR00014	10.5000	16.948	.503	.	.809
VAR00015	10.4333	17.289	.461	.	.811
VAR00016	10.8000	16.372	.585	.	.804
VAR00017	10.9667	17.344	.392	.	.814
VAR00018	10.2667	19.306	-.203	.	.829
VAR00019	10.8667	17.223	.381	.	.815
VAR00020	10.6667	15.885	.715	.	.796
VAR00021	10.6333	17.206	.377	.	.815
VAR00022	10.7333	16.616	.516	.	.808

(Setelah Item Dihapus)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.865	.863	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	7.0000	14.828	.629	.	.850
VAR00002	7.0000	15.655	.402	.	.862
VAR00003	7.2667	15.444	.482	.	.857
VAR00004	6.9000	14.990	.633	.	.850
VAR00005	7.0667	14.616	.674	.	.847
VAR00006	7.5000	16.534	.347	.	.863
VAR00007	7.1333	15.223	.507	.	.856
VAR00008	6.8667	15.361	.546	.	.854
VAR00009	6.8000	15.752	.487	.	.857
VAR00010	7.1667	14.902	.600	.	.851
VAR00011	7.3333	16.161	.311	.	.865
VAR00012	7.2333	15.702	.398	.	.862
VAR00013	7.0333	14.447	.728	.	.844
VAR00014	7.0000	15.931	.329	.	.865
VAR00015	7.1000	15.197	.513	.	.856

## Hasil Perhitungan Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	141.12	7.00
	Std. Deviation	14.639	3.241
Most Extreme Differences	Absolute	.099	.111
	Positive	.099	.111
	Negative	-.060	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.994	1.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.276	.169

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

## Hasil Perhitungan Analisis Regresi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.364(a)	.133	.124	3.034

a Predictors: (Constant), Kepuasan Pelayanan

### ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.144	1	138.144	15.011	.000(a)
	Residual	901.856	98	9.203		
	Total	1040.000	99			

a Predictors: (Constant), Kepuasan Pelayanan

b Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	-4.387	2.955		-1.485		.141
	Kepuasan Pelayanan	.081	.021	.364	3.874		.000

a Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelayanan

### Kategorisasi Kepuasan Pelayanan

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$163.08 < X$	Sangat Tinggi	9	9
$148.44 < X \leq 163.08$	Tinggi	14	14
$133.80 < X \leq 148.44$	Sedang	51	51
$119.16 < X \leq 133.80$	Rendah	26	26
$X \leq 119.16$	Sangat Rendah	-	-

### Kategorisasi Dimensi Bukti langsung

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$64.47 < X$	Sangat Tinggi	6	6
$58.29 < X \leq 64.47$	Tinggi	20	20
$52.11 < X \leq 58.29$	Sedang	40	40
$45.93 < X \leq 52.11$	Rendah	27	27
$X \leq 45.93$	Sangat Rendah	7	7

### Kategorisasi Dimensi Keandalan

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$27.27 < X$	Sangat Tinggi	7	7
$24.27 < X \leq 27.27$	Tinggi	16	16
$21.27 < X \leq 24.27$	Sedang	49	49
$18.27 < X \leq 21.27$	Rendah	20	20
$X \leq 18.27$	Sangat Rendah	8	8

### Kategorisasi Dimensi Daya Tanggap

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$13.78 < X$	Sangat Tinggi	10	10
$12.21 < X \leq 13.78$	Tinggi	11	11
$10.63 < X \leq 12.21$	Sedang	48	48
$9.06 < X \leq 10.63$	Rendah	21	21
$X \leq 9.06$	Sangat Rendah	10	10

### Kategorisasi Dimensi Jaminan

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$43.22 < X$	Sangat Tinggi	7	7
$38.73 < X \leq 43.22$	Tinggi	21	21
$34.25 < X \leq 38.73$	Sedang	38	38
$29.76 < X \leq 34.25$	Rendah	28	28
$X \leq 29.76$	Sangat Rendah	6	6

### Kategorisasi Dimensi Empati

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$18.43 < X$	Sangat Tinggi	8	8
$16.30 < X \leq 18.43$	Tinggi	18	18
$14.18 < X \leq 16.30$	Sedang	34	34
$12.05 < X \leq 14.18$	Rendah	33	33
$X \leq 12.05$	Sangat Rendah	7	7

### Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

#### Kategorisasi Loyalitas Pelanggan

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$11.86 < X$	Sangat Tinggi	10	10
$8.62 < X \leq 11.86$	Tinggi	24	24
$5.38 < X \leq 8.62$	Sedang	35	35
$2.14 < X \leq 5.38$	Rendah	22	22
$X \leq 2.14$	Sangat Rendah	9	9

### Kategorisasi Dimensi Melakukan pembelian Secara Teratur

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
$3.53 < X$	Sangat Tinggi	-	-
$2.32 < X \leq 3.53$	Tinggi	38	38
$1.12 < X \leq 2.32$	Sedang	20	20

-0.09 < X ≤ 1.12	Rendah	42	42
X ≤ - 0.09	Sangat Rendah	-	-

**Kategorisasi Dimensi Membeli Antar Lini Produk / Jasa**

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
2.47 < X	Sangat Tinggi	6	6
1.46 < X ≤ 2.47	Tinggi	30	30
0.46 < X ≤ 1.46	Sedang	18	18
-0.55 < X ≤ 0.46	Rendah	46	46
X ≤ - 0.55	Sangat Rendah	-	-

**Kategorisasi Dimensi Merefereasikan Kepada Orang Lain**

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
2.65 < X	Sangat Tinggi	-	-
1.86 < X ≤ 2.65	Tinggi	65	65
1.08 < X ≤ 1.86	Sedang	-	-
0.29 < X ≤ 1.08	Rendah	17	17
X ≤ 0.29	Sangat Rendah	18	18

**Kategorisasi Dimensi Menunjukkan Kekebalan dari daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing**

Rentang	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
8.65 < X	Sangat Tinggi	8	8
6.79 < X ≤ 8.65	Tinggi	28	28
4.93 < X ≤ 6.79	Sedang	36	36
3.07 < X ≤ 4.93	Rendah	20	20

3.07	$X \leq$	Sangat Rendah	8	8
------	----------	---------------	---	---

### Hasil Perhitungan Korelasi Kepuasan Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan

#### Correlations

		Kepuasan Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelayanan	Pearson Correlation	1	.364(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.364(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

#### Perhitungan Koefisien Determinasi

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0.364)^2 \times 100\% \\
 &= 13.3\%
 \end{aligned}$$

Di mana:

KD : koefisien determinasi



r : koefisien korelasi Pearson



### Skor Responden Kepuasan Pelayanan

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13
RESPONDEN1	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	1	2
RESPONDEN2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5
RESPONDEN3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
RESPONDEN4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4
RESPONDEN5	4	3	4	4	2	1	3	4	3	3	2	3	4
RESPONDEN6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
RESPONDEN7	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
RESPONDEN8	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4
RESPONDEN9	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
RESPONDEN10	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	1	4	4
RESPONDEN11	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	1	3
RESPONDEN12	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3
RESPONDEN13	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
RESPONDEN14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN15	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
RESPONDEN16	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4
RESPONDEN17	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
RESPONDEN18	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4
RESPONDEN19	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3
RESPONDEN20	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
RESPONDEN21	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
RESPONDEN22	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
RESPONDEN23	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5
RESPONDEN24	2	2	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5
RESPONDEN25	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	2	5
RESPONDEN26	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13
RESPONDEN27	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5
RESPONDEN28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4
RESPONDEN30	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN31	4	4	4	4	2	5	3	4	3	4	3	2	4
RESPONDEN32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
RESPONDEN33	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
RESPONDEN34	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5
RESPONDEN35	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
RESPONDEN36	5	5	5	3	4	3	3	5	2	3	3	5	5
RESPONDEN37	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
RESPONDEN38	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
RESPONDEN39	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
RESPONDEN40	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
RESPONDEN41	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
RESPONDEN42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
RESPONDEN43	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
RESPONDEN44	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
RESPONDEN45	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
RESPONDEN46	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5
RESPONDEN47	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
RESPONDEN48	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3
RESPONDEN49	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2
RESPONDEN50	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3	3	4	5
RESPONDEN51	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	2
RESPONDEN52	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	3	3	3
RESPONDEN53	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5
RESPONDEN54	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13
RESPONDEN55	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
RESPONDEN56	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3
RESPONDEN57	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
RESPONDEN58	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
RESPONDEN59	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4
RESPONDEN60	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
RESPONDEN61	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
RESPONDEN62	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4
RESPONDEN63	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN64	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4
RESPONDEN65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
RESPONDEN66	3	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5
RESPONDEN67	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN68	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	5
RESPONDEN69	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5
RESPONDEN71	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
RESPONDEN72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN73	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5
RESPONDEN74	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
RESPONDEN75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
RESPONDEN76	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4
RESPONDEN77	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
RESPONDEN78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
RESPONDEN79	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5
RESPONDEN80	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
RESPONDEN81	4	2	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2	4
RESPONDEN82	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13
RESPONDEN83	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4
RESPONDEN84	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
RESPONDEN85	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	5
RESPONDEN86	4	5	5	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4
RESPONDEN87	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3
RESPONDEN88	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN89	3	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
RESPONDEN91	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
RESPONDEN92	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4
RESPONDEN93	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5
RESPONDEN94	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
RESPONDEN95	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4
RESPONDEN96	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
RESPONDEN97	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
RESPONDEN98	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5
RESPONDEN99	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN100	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4

	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26
RESPONDEN1	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3
RESPONDEN2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2
RESPONDEN3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
RESPONDEN4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
RESPONDEN5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
RESPONDEN6	1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
RESPONDEN7	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
RESPONDEN8	5	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	2
RESPONDEN9	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2
RESPONDEN10	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3
RESPONDEN11	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2
RESPONDEN12	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2
RESPONDEN13	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2
RESPONDEN14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN15	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
RESPONDEN16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
RESPONDEN17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN18	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
RESPONDEN19	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
RESPONDEN21	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN22	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
RESPONDEN23	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
RESPONDEN24	2	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5
RESPONDEN25	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3
RESPONDEN26	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
RESPONDEN27	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
RESPONDEN28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26
RESPONDEN29	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
RESPONDEN30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN31	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1
RESPONDEN32	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN33	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3
RESPONDEN34	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
RESPONDEN35	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	1
RESPONDEN36	5	5	2	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3
RESPONDEN37	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
RESPONDEN38	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN39	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN40	4	3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN41	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
RESPONDEN42	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN43	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
RESPONDEN44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
RESPONDEN45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
RESPONDEN46	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN47	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
RESPONDEN48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN50	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2
RESPONDEN51	3	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3
RESPONDEN52	2	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4
RESPONDEN53	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3
RESPONDEN54	3	4	2	3	4	5	5	3	3	3	3	3	5
RESPONDEN55	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN56	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3

	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26
RESPONDEN57	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	3
RESPONDEN58	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
RESPONDEN59	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
RESPONDEN60	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2
RESPONDEN61	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
RESPONDEN62	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4
RESPONDEN63	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
RESPONDEN64	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
RESPONDEN65	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
RESPONDEN66	2	4	2	2	5	5	5	3	4	3	5	5	2
RESPONDEN67	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
RESPONDEN68	3	2	2	1	4	4	3	3	2	2	4	3	4
RESPONDEN69	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3
RESPONDEN70	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
RESPONDEN71	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN72	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN73	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3
RESPONDEN74	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN75	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
RESPONDEN76	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3
RESPONDEN77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN78	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
RESPONDEN79	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4
RESPONDEN80	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3
RESPONDEN81	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
RESPONDEN82	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
RESPONDEN83	3	3	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	3
RESPONDEN84	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5



	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26
RESPONDEN85	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3
RESPONDEN86	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN87	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2
RESPONDEN88	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
RESPONDEN89	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	2
RESPONDEN90	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
RESPONDEN91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
RESPONDEN92	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN93	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
RESPONDEN94	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
RESPONDEN95	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4
RESPONDEN96	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
RESPONDEN97	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
RESPONDEN98	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
RESPONDEN99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
RESPONDEN100	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	TOTAL
RESPONDEN1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	110
RESPONDEN2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	154
RESPONDEN3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	135
RESPONDEN4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	148
RESPONDEN5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	126
RESPONDEN6	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	144
RESPONDEN7	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	164
RESPONDEN8	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	135
RESPONDEN9	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	140
RESPONDEN10	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	118
RESPONDEN11	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	128
RESPONDEN12	4	4	2	5	5	5	4	3	3	4	2	2	121
RESPONDEN13	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	128
RESPONDEN14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	146
RESPONDEN15	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	162
RESPONDEN16	4	4	4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	145
RESPONDEN17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	127
RESPONDEN18	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	158
RESPONDEN19	5	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	125
RESPONDEN20	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	167
RESPONDEN21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
RESPONDEN22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	124
RESPONDEN23	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	160
RESPONDEN24	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	143
RESPONDEN25	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	129
RESPONDEN26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	138
RESPONDEN27	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	140
RESPONDEN28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	190

	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	TOTAL
RESPONDEN29	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	137
RESPONDEN30	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	144
RESPONDEN31	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	1	135
RESPONDEN32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	146
RESPONDEN33	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	163
RESPONDEN34	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	172
RESPONDEN35	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	121
RESPONDEN36	5	5	2	4	3	4	4	5	5	3	3	3	149
RESPONDEN37	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	115
RESPONDEN38	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	130
RESPONDEN39	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	137
RESPONDEN40	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	133
RESPONDEN41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	138
RESPONDEN42	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	134
RESPONDEN43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	133
RESPONDEN44	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	150
RESPONDEN45	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	137
RESPONDEN46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	121
RESPONDEN47	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	173
RESPONDEN48	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	137
RESPONDEN49	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	148
RESPONDEN50	5	2	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	143
RESPONDEN51	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	142
RESPONDEN52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	136
RESPONDEN53	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	152
RESPONDEN54	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	141
RESPONDEN55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	146
RESPONDEN56	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	138

	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	TOTAL
RESPONDEN57	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	163
RESPONDEN58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
RESPONDEN59	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	133
RESPONDEN60	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	121
RESPONDEN61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
RESPONDEN62	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	140
RESPONDEN63	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	145
RESPONDEN64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	136
RESPONDEN65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146
RESPONDEN66	5	4	3	2	5	3	5	4	3	2	5	5	146
RESPONDEN67	3	4	4	3	3	3	4	2	3	1	3	4	132
RESPONDEN68	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	118
RESPONDEN69	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	139
RESPONDEN70	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	154
RESPONDEN71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	146
RESPONDEN72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	148
RESPONDEN73	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	149
RESPONDEN74	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	126
RESPONDEN75	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	164
RESPONDEN76	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	131
RESPONDEN77	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
RESPONDEN78	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	136
RESPONDEN79	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	170
RESPONDEN80	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	134
RESPONDEN81	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	153
RESPONDEN82	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	132
RESPONDEN83	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	135
RESPONDEN84	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	170

	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	TOTAL
RESPONDEN85	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	134
RESPONDEN86	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	144
RESPONDEN87	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	113
RESPONDEN88	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	137
RESPONDEN89	4	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	3	135
RESPONDEN90	5	5	4	2	4	2	2	3	3	4	1	4	142
RESPONDEN91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	147
RESPONDEN92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
RESPONDEN93	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	158
RESPONDEN94	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	134
RESPONDEN95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	134
RESPONDEN96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143
RESPONDEN97	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	137
RESPONDEN98	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	145
RESPONDEN99	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	126
RESPONDEN100	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	142

### Skor Responden Loyalitas Pelanggan

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	TOTAL
RESPONDEN1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
RESPONDEN2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	11
RESPONDEN3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	13
RESPONDEN4	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	8
RESPONDEN5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	14
RESPONDEN6	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
RESPONDEN7	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	11
RESPONDEN8	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
RESPONDEN9	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
RESPONDEN10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
RESPONDEN11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	13
RESPONDEN12	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	7
RESPONDEN13	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
RESPONDEN14	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	12
RESPONDEN15	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	8
RESPONDEN16	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	9
RESPONDEN17	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	12
RESPONDEN18	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	8
RESPONDEN19	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	6
RESPONDEN20	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	11
RESPONDEN21	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6
RESPONDEN22	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	5
RESPONDEN23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESPONDEN24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESPONDEN25	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	10
RESPONDEN26	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
RESPONDEN27	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	6

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	TOTAL
RESPONDEN28	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
RESPONDEN29	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	6
RESPONDEN30	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	11
RESPONDEN31	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	7
RESPONDEN32	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6
RESPONDEN33	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	10
RESPONDEN34	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	12
RESPONDEN35	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	5
RESPONDEN36	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	11
RESPONDEN37	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
RESPONDEN38	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	5
RESPONDEN39	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
RESPONDEN40	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	4
RESPONDEN41	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	12
RESPONDEN42	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	5
RESPONDEN43	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	12
RESPONDEN44	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	4
RESPONDEN45	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5
RESPONDEN46	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RESPONDEN47	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	9
RESPONDEN48	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	10
RESPONDEN49	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	9
RESPONDEN50	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	9
RESPONDEN51	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	12
RESPONDEN52	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	9
RESPONDEN53	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	5
RESPONDEN54	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6
RESPONDEN55	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	6
RESPONDEN56	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	TOTAL
RESPONDEN57	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	9
RESPONDEN58	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
RESPONDEN59	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	9
RESPONDEN60	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	7
RESPONDEN61	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	9
RESPONDEN62	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
RESPONDEN63	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6
RESPONDEN64	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	7
RESPONDEN65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESPONDEN66	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	7
RESPONDEN67	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	7
RESPONDEN68	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	5
RESPONDEN69	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6
RESPONDEN70	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	11
RESPONDEN71	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	11
RESPONDEN72	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	11
RESPONDEN73	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	9
RESPONDEN74	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6
RESPONDEN75	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	7
RESPONDEN76	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
RESPONDEN77	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	10
RESPONDEN78	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
RESPONDEN79	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	9
RESPONDEN80	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	6
RESPONDEN81	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	6
RESPONDEN82	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	7
RESPONDEN83	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	8
RESPONDEN84	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	8



	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	TOTAL
RESPONDEN85	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
RESPONDEN86	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	6
RESPONDEN87	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	6
RESPONDEN88	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
RESPONDEN89	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	6
RESPONDEN90	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	7
RESPONDEN91	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	7
RESPONDEN92	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
RESPONDEN93	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	8
RESPONDEN94	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	5
RESPONDEN95	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	6
RESPONDEN96	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	6
RESPONDEN97	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
RESPONDEN98	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	9
RESPONDEN99	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4
RESPONDEN100	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	7

### Hasil Angket Alasan Pelanggan Memilih X-Trans

	PELAYANAN YG BAIK	HARGA	KEMUDAH DLM PEMESANAN	CITRA MEREK	REKOMENDASI	KEBIASAAN
RESPONDEN 1	4	3	1	2	6	5
RESPONDEN 2	3	2	5	6	4	1
RESPONDEN 3	2	1	3	4	5	6
RESPONDEN 4	2	3	4	6	5	1
RESPONDEN 5	3	2	1	6	4	5
RESPONDEN 6	1	2	3	5	4	6
RESPONDEN 7	2	6	1	3	4	5
RESPONDEN 8	4	3	1	2	5	6
RESPONDEN 9	3	4	1	6	2	5
RESPONDEN 10	3	1	2	6	4	5
RESPONDEN 11	3	4	6	2	5	1
RESPONDEN 12	3	1	5	4	2	6
RESPONDEN 13	2	1	3	4	5	6
RESPONDEN 14	1	2	3	6	4	5
RESPONDEN 15	1	2	3	4	5	6
RESPONDEN 16	3	4	5	6	1	2
RESPONDEN 17	5	4	6	3	2	1
RESPONDEN 18	1	2	3	4	5	6
RESPONDEN 19	2	4	3	5	6	1
RESPONDEN 20	1	3	2	4	6	5
RESPONDEN 21	4	6	2	1	3	5
RESPONDEN 22	2	3	1	5	4	6
RESPONDEN 23	3	5	1	4	2	6
RESPONDEN 24	5	4	1	6	3	2
RESPONDEN 25	2	5	1	4	6	3
RESPONDEN 26	2	3	4	1	5	6
RESPONDEN 27	4	2	3	5	6	1
RESPONDEN 28	2	3	1	6	4	5
RESPONDEN 29	2	6	4	3	5	1
RESPONDEN 30	1	3	4	2	5	6
Jumlah	76	94	83	125	127	125
∑ Suara	104	86	97	55	53	55
Ranking	1	3	2	4	6	5

## RIWAYAT HIDUP



Rr. Iin Riana lahir di Serang pada tanggal 15 Desember 1986 dari pasangan R. Suhadi Sonto Sandjoyo dan Anisa Mamah. Penulis merupakan anak ke lima dari enam bersaudara.

Penulis menjalani pendidikan dari SD hingga SMA di Kota Serang, yaitu di SDN XII Serang, SMPN 1 Serang, dan SMAN 1 Serang. Pada tahun 2005, penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Pendidikan Indonesia pada Jurusan Psikologi.

Selama kuliah, penulis aktif sebagai pengurus BEM Psikologi pada departemen nalar periode 2005-2006, dan departemen keuangan periode 2006-2007. Pada tahun 2009 penulis dipercaya untuk menjadi staf Pusat Psikologi Terapan (P2T) di Jurusan Psikologi UPI hingga sekarang.