

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana, (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016
- Atalie Sally Fangessa (2017) Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen PT. Citra Mandiri Sejati. AGORA Vol. 5, No. 1, (2017)
- Adam, Muhammad. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan Kesatu. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Aji, Prasetio. 2015. Manajemen Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan. Cetakan Pertama. Penerbit : Ekuilibria, Yogyakarta.
- Anshori, Yusak. 2014. Manajemen Strategi Hotel. Penerbit : Putra Media Nusantara, Surabaya.
- Assauri, Sofjan. 2018. Manajemen Bisnis Pemasaran. Cetakan Kesatu, Penerbit : Rajawali Pers, Depok.
- Burhanuddin (2018) Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. Jurnal Sosio-ekos. Volume 10, No. 1, April 2018, pp. 75-86 e-ISSN: 2502-5449 p-ISSN: 2085-2266.
- Boyd, Walker dan Larreche, 2017 Manajemen Pemasaran, cetakan kedua Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Chandra Eddy Thungasal, dkk (2019) Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. AGORA Vol. 7, No. 1 (2019)
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan Kesatu. Penerbit : Gava Media, Yogyakarta.
- Dimiyati, Mohamad. 2017. Pendekatan Hayati : Strategi Pemasaran untuk menghadapi Persaingan yang Dinamis. Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Foster, N. 2013. What is a Bain Marie?. <http://www.wisegeek.org/what-is-a-bain-marie.htm>. Diakses tanggal 18 Oktober 2013
- Ganjar dan Muhammad Halilintar (2017) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. MNC Sky Vision. Tbk Jakarta. Jurnal Manajemen Universitas Borobudur Jakarta ISSN-2338-6586
- Griffin, Jill, 2013. *Customer Loyalty : How to Earn it How to Keep it* Lexington Books, The Fee Press, Singapore

- Gissela Putri Yohana (2017) Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty) *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Cetakan Pertama, Penerbit : Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Penerbit : Rajawali Pers, Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Indah Dwi Kurniasih, (2012) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1 September 2012*
- Ismail, Muhammad (2010), Pengaruh Kinerja Strategi Pemosisian dan Pemasaran Kereliasan terhadap Citra Merek serta Implikasinya pada Loyalitas Merek (Studi pada Pelanggan Provider Seluler GSM Prabayar), *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Padjajaran, Semarang*.
- Juniantara, Adi Made I dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7 No. 11*.
- Juniardi, Asdin, Siti Haerani, dan Abdul Razak Munir. 2018. Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship Vol. 1 No. 4*.
- J. Paul Peter dan Jerry C. Olson (2013) *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi. Penerbit : Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kurniasih, Indah Dwi. September 2012. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahas 000-2 Astra Motor Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis Undip Volume 1 Nomor 1*.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi Kelimabelas*, Penerbit : Erlangga. Jakarta

- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi kelimabelas, Jilid 1 Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Limakrisna, Nandan dan Susilo Hary Wihelmus. 2014. Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis. Edisi Pertama, Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, edisi ketiga. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Malik, Muhammad Ehsan. dkk. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality And Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication sector*. Jurnal Bisnis (online), Vol. 3, No. 23, (<http://ijbssnet.com/journals/vol3/13.pdf>, diakses 7 Januari 2014)
- Muniarti, Monika Palupi, dkk. 2013. Alat-Alat Pengujian Hipotesis. Penerbitan Unika Soegijapranata, Semarang
- Mustika, Meliza (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House Medan. Jurnal Universitas Sumatra Utara Repositori Institusi USU. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/1208> Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatra Utara
- Meftahudin. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Aryadana Wonosobo dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal PPKM II (2017)*.
- Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Nuryadin, Asli. 2013. Manajemen Perusahaan. Penerbit : LaksBang Pressindo, Yogyakarta
- Okla Hanifa, Tri Kurniawati, Rose Rahmidani (2018) Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Dengan Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Jurnal EcoGen Volume 1, Nomor 4, 5 Desember 2018. Universitas Negeri Padang.
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Cetakan Kesatu. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Payangan. R. Otto. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Cetakan Pertama. Penerbit : IPB Press, Bogor.
- Rangkuti, Freddy. 2015. Riset Pemasaran. Cetakan Keduabelas. Penerbit : Kompas Gramedia, Jakarta
- Ratnasari, Tri Ririn dan Mastuti H. Aksa. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Penerbit : Ghalia Indonesia, Bogor.

- Rifqy Purwo Adi. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen : Management Analysis Journal* 2(1) (2013): 110- 115.
- Riyan Indra Pramana dan I Made Sukresna. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata Po Jaya Indah Semarang) ". *Diponegoro Journal of Management* Vol 5. No 2, 2016.
- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2018. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Sepang, David, Lotje Kawet, dan Silvy Mandey. 2016. Diversifikasi Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transvision Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Volume 16 No. 01.
- Starini, Hygid. (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)*, Jurnal Tidak Dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep-Konsep Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Penerbit : CAPS, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran, Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen*. Cetakan Pertama, Penerbit : CAPS, Yogyakarta
- Suparyanto, RW dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, Dilengkapi 45 Judul Penelitian & Kasus Sehari-hari di Indonesia*. Penerbit : In Media, Bogor.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Edisi Pertama, Cetakan Kesatu. Penerbit : Prenadamedia Group, Jakarta.
- Swastha Basu Dharmmesta. Dan Irawan, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit BPF: Yogyakarta.
- Suwandi dan Andi Sularso, Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo". *JEAM* Vol. XIV, April 2015.
- Takholy, Rosa Yeni dan Anik Lestri Andjarwati. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan XL Prabayar di Pamekasan). *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 No. 1, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- , 2017, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, edisi ketiga, cetakan kesepuluh, Penerbit : Adni, Yogyakarta
- , 2019, *Pemasaran Jasa*, edisi terbaru, cetakan kesepuluh, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar H. (2013) *Strategic Management in Action, Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelan Hunger* Penerbit : Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Van Looy, Bart, Roland Van Dierdonck, and Paul Gemmel. 2003. Services Management: An Integrated Approach. London: Financial Times Pitman Publishing*
- Wijaya, David. 2016. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Cetakan Pertama. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Yazid. 2015. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Penerbit : Ekonisia, Yogyakarta

ANGKET / QUESTIONARE UNTUK PENGGUNA JASA PROVIDER TELKOMSEL DI MAKASSAR

I. IDENTITAS RESPONDEN

1) Nama : (boleh tidak diisi)

2) Umur :

Dibawah 20 tahun

21 – 30 tahun

31 – 40 tahun

Diatas 41 tahun

2) Pekerjaan

Pelajar

Mahasiswa

PNS

Karyawan Swasta

BUMN

Dan lain-lain (sebutkan)

3) Jenis Kelamin

Pria

Wanita

4) Tingkat Pendidikan

SD atau sederajat

SMP atau sederajat

SMA atau sederajat

Diploma

Sarjana (S1)

Magister Manajemen (S2)

Lain-lain.....(sebutkan)

5) Provider Telekomunikasi yang digunakan

Simpati

AS

Halo

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut ini penilaian anda mengenai pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa provider Telkomsel di kota Makassar. Mohon anda memberi tanda silang (X) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan.

Jawaban pertanyaan

STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor	= 1
TS	= Tidak Setuju	Skor	= 2
N	= Netral	Skor	= 3
S	= Setuju	Skor	= 4
SS	= Sangat Setuju	Skor	= 5

III. JAWABLAH PERTANYAAN-PERTANYAAN DI BAWAH INI SESUAI DENGAN TANGGAPAN ANDA PADA SKOR PILIHAN JAWABAN

HARGA (X1)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Tarif pulsa telkomsel terjangkau bagi semua kalangan masyarakat					
2.	Adanya kesesuaian tarif dengan kualitas produk-produk jasa telkomsel					
3.	Tarif yang ditetapkan oleh Tekomsel sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan Telkomsel					

KUALITAS LAYANAN (X2)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Telkomsel mampu memberikan layanan tambahan secara cepat seperti penggantian SIM Card yang rusak dan Customer Care					
2.	Operator Telkomsel, ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat					
3.	Karyawan Telkomsel telah menumbuhkan rasa percaya terhadap setiap kartu Telkomsel yang ditawarkan provider					
4.	Karyawan Telkomsel peduli dengan keinginan pelanggan					
5.	Kondisi peralatan telekomunikasi yang digunakan oleh Telkomsel tergolong modern dan canggih					

KEPUASAN PELANGGAN (Z)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kualitas produk jasa telkomsel telah memberikan kepuasan bagi saya selaku pelanggan telkomsel					
2.	Saya puas menggunakan produk-produk Telkomsel sehingga berniat untuk selalu membeli produknya					
3.	Saya selalu merekomendasikan produk-produk telkomsel ke orang lain					
4.	Kecepatan jaringan Telkomsel sangat cepat sesuai dengan yang harapan saya selaku pengguna Telkomsel					

LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berminat untuk terus melakukan pembelian ulang produk-produk telkomsel secara teratur					
2.	Saya tidak memiliki keinginan untuk melakukan pembelian atau berpindah pada operator lain yang sejenisnya					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman-teman untuk menggunakan produk Telkomsel					
4.	Saya akan menceritakan mengenai keunggulan dan kelebihan produk-produk Telkomsel sebagai refensi pada teman yang meminta saran					

***** TERIMA KASIH *****

LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

Res	Umur	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Jenis Provider
1	3	6	1	5	3
2	2	4	1	5	1
3	3	6	1	3	1
4	3	6	2	3	1
5	2	4	1	3	1
6	3	3	2	6	1
7	2	4	1	3	1
8	2	2	1	5	3
9	2	6	1	3	1
10	2	2	1	5	1
11	2	2	1	3	1
12	2	2	1	6	1
13	2	1	1	5	1
14	2	5	1	5	1
15	2	4	2	5	2
16	2	6	2	5	1
17	2	4	2	6	1
18	2	4	1	3	1
19	4	6	1	4	1
20	2	6	2	5	1
21	3	6	2	4	1
22	2	6	2	5	2
23	2	4	1	5	1
24	2	6	2	5	2
25	2	3	1	5	1
26	2	4	1	5	1
27	3	6	1	3	1
28	2	6	1	5	1
29	2	2	1	6	2
30	4	6	1	2	2
31	2	5	1	5	2
32	2	4	1	5	1
33	2	4	2	5	1
34	2	2	1	3	3
35	2	4	1	3	1
36	2	6	2	5	2
37	2	2	2	6	1
38	2	2	1	3	2
39	2	6	2	5	1
40	2	3	1	4	1
41	2	2	2	5	1
42	2	4	2	5	2
43	2	2	1	5	1
44	2	2	1	5	1
45	2	2	1	5	2
46	3	6	2	4	1
47	2	2	2	5	1
48	3	4	1	3	2
49	2	6	2	5	1
50	2	4	1	5	1

51	2	2	2	5	3
52	2	6	2	3	2
53	2	2	2	5	1
54	2	2	2	5	1
55	2	3	1	5	1
56	2	2	1	5	2
57	2	2	2	6	2
58	2	2	2	6	2
59	2	6	2	5	1
60	2	4	1	5	1
61	2	6	2	5	2
62	2	2	2	5	3
63	2	2	1	5	1
64	2	2	2	6	2
65	2	6	2	3	2
66	2	4	1	5	1
67	2	2	2	5	1
68	2	4	2	5	2
69	2	4	1	5	3
70	2	5	2	5	3
71	3	4	1	5	2
72	2	2	1	5	1
73	2	6	1	3	2
74	2	2	2	5	3
75	2	4	1	5	2
76	1	2	2	3	1
77	2	2	1	3	1
78	2	2	2	5	2
79	1	2	2	5	1
80	2	4	2	5	3
81	2	5	1	5	1
82	1	2	2	5	1
83	2	6	2	5	1
84	1	2	2	3	1
85	2	6	2	3	2
86	2	2	2	5	1
87	2	6	2	5	2
88	2	2	2	5	2
89	2	2	1	3	3
90	2	5	1	5	1
91	2	2	1	3	3
92	2	4	1	3	1
93	2	4	2	5	2
94	1	2	2	5	2
95	2	4	1	4	1
96	2	2	2	3	1
97	2	4	1	5	2
98	2	4	2	5	2
99	2	2	2	5	1
100	2	2	2	5	1

101	2	3	2	5	1
102	2	2	2	5	1
103	2	4	2	5	1
104	1	1	2	2	1
105	2	6	1	5	3
106	2	6	2	5	2
107	2	4	2	5	2
108	2	5	2	5	2
109	2	4	1	5	2
110	2	2	1	3	1
111	2	2	2	5	1
112	2	4	2	5	1
113	2	4	2	5	3
114	2	2	2	5	2
115	2	2	2	5	2
116	2	4	2	5	1
117	2	4	2	5	1
118	2	4	2	5	1
119	2	4	2	5	1
120	2	1	2	5	2
121	3	3	1	6	2
122	1	2	2	3	2
123	2	4	2	5	2
124	2	4	2	5	2
125	2	5	1	5	2
126	2	6	2	5	1
127	2	3	1	5	1
128	2	2	2	4	2
129	2	2	1	4	1
130	2	4	2	3	3
131	2	2	1	5	2
132	2	5	2	5	2
133	2	2	1	4	2
134	2	2	2	5	1
135	2	2	2	4	1
136	2	2	2	3	1
137	2	2	2	5	1
138	2	4	2	3	3
139	1	2	2	5	2
140	1	1	1	2	1
141	2	4	1	5	2
142	2	1	2	5	2
143	2	2	1	5	2
144	2	2	1	5	1
145	2	3	1	5	1
146	2	2	2	5	1
147	2	2	1	6	1
148	2	2	1	5	2
149	4	6	2	5	1
150	2	2	2	5	1

151	3	4	1	5	2
152	2	4	1	6	2
153	4	3	2	5	1
154	2	6	2	5	2
155	2	2	1	4	2
156	2	6	2	5	1
157	1	1	2	3	1
158	1	2	2	3	1
159	1	1	2	3	1
160	3	3	2	5	2
161	2	6	2	3	2
162	3	6	2	5	1
163	3	5	1	5	2
164	3	6	2	5	2
165	4	6	2	3	2
166	2	5	2	5	2
167	2	2	1	5	2
168	2	2	2	6	1
169	3	6	2	5	2
170	3	6	2	5	2
171	2	5	2	5	1
172	3	4	2	3	2
173	2	6	2	2	2
174	2	4	2	5	2
175	3	6	1	3	2
176	3	6	1	3	1
177	2	4	2	3	2
178	3	6	2	5	2
179	2	4	1	3	1
180	3	4	2	5	2
181	2	6	2	5	2
182	2	6	1	2	2
183	2	4	1	3	1
184	2	4	2	5	1
185	1	4	2	2	2
186	2	2	2	5	1
187	2	6	1	5	2
188	2	4	1	2	2
189	2	2	2	3	1
190	2	2	2	3	1
191	2	2	1	6	2
192	1	1	1	3	1
193	2	3	1	4	1
194	2	4	1	5	2
195	1	1	2	3	2
196	2	4	2	5	2
197	2	2	2	5	2
198	2	1	2	5	2
199	3	4	2	6	2
200	2	2	1	5	2

201	2	6	1	7	1
202	2	4	1	5	2
203	2	4	1	5	2
204	1	1	2	2	2
205	2	4	1	5	1
206	2	2	2	5	2
207	2	2	1	5	2
208	2	6	1	5	1
209	2	2	1	3	2
210	2	5	1	4	2
211	3	6	1	5	2
212	2	4	1	5	1
213	1	6	2	3	1
214	2	2	2	4	2
215	2	1	1	5	1
216	2	6	2	5	1
217	4	6	2	3	2
218	2	4	1	5	1
219	2	6	2	5	1
220	2	1	2	5	1
221	2	2	2	5	2
222	2	2	2	5	2
223	2	2	1	6	2
224	2	2	2	5	2
225	2	4	2	6	2
226	2	2	2	6	2
227	2	2	1	6	2
228	2	6	2	5	1
229	2	2	2	5	2
230	2	4	1	5	1
231	2	6	2	4	1
232	1	2	2	3	2
233	2	1	2	5	1
234	2	6	1	5	2
235	2	4	2	5	2
236	2	4	2	5	2
237	2	4	2	3	1
238	2	2	2	5	3
239	2	2	2	5	2
240	2	2	2	5	2
241	2	5	2	5	1
242	2	5	2	5	1
243	2	5	2	5	1
244	2	5	1	5	1
245	2	6	2	4	2
246	1	2	2	5	2
247	1	2	2	3	2
248	1	2	1	5	1
249	1	2	1	5	2
250	2	2	1	3	2

251	4	5	1	5	3
252	2	4	1	3	1
253	1	1	2	3	1
254	1	1	2	3	1
255	1	1	2	3	1
256	1	1	2	3	1
257	1	1	2	3	2
258	1	1	2	3	2
259	1	1	2	3	1
260	1	1	2	3	2
261	1	1	2	3	1
262	1	1	2	3	2
263	1	1	2	3	3
264	1	1	2	3	1
265	1	1	2	3	1
266	1	1	2	3	1
267	1	1	2	3	1
268	1	1	2	3	2
269	2	6	2	5	1
270	1	1	1	3	1
271	3	2	2	3	1
272	1	2	2	4	1
273	2	2	2	4	1
274	2	3	2	4	1
275	2	3	2	4	1
276	2	3	2	5	1
277	3	4	2	5	1
278	3	4	2	5	1
279	3	4	1	5	1
280	3	1	1	6	1
281	3	1	1	6	1
282	1	1	1	6	1
283	1	1	1	6	1
284	1	1	1	6	1
285	2	2	1	5	1
286	2	2	1	5	1
287	2	2	1	5	1
288	3	3	1	4	1
289	3	3	2	4	1
290	3	3	2	4	1
291	4	3	2	3	1
292	4	4	2	3	1
293	4	4	2	3	1
294	4	4	2	3	1
295	4	4	2	3	1
296	3	4	2	3	1
297	3	4	2	4	1
298	3	3	2	4	1
299	3	3	2	4	1
300	2	3	1	5	1

301	2	3	1	5	1
302	2	2	1	5	1
303	2	2	1	5	1
304	2	2	1	3	1
305	1	2	1	3	1
306	1	1	2	3	1
307	1	1	2	3	1
308	1	1	2	4	1
309	1	2	2	4	1
310	2	2	2	7	1
311	2	2	1	7	1
312	2	3	1	7	1
313	2	3	1	3	1
314	3	3	1	3	1
315	3	3	1	3	1
316	3	4	2	4	1
317	3	4	2	4	1
318	3	4	2	4	1
319	4	4	2	5	1
320	4	5	2	5	1
321	4	5	2	5	1
322	4	5	1	6	1
323	3	6	1	6	1
324	3	6	1	7	1
325	3	6	1	7	1
326	3	6	1	7	1
327	2	6	1	6	1
328	2	6	2	5	1
329	2	1	2	5	1
330	2	1	2	5	1
331	2	1	2	3	1
332	1	2	2	3	1
333	1	2	2	3	1
334	1	2	2	3	1
335	1	3	2	3	1
336	2	3	2	4	1
337	2	4	2	4	1
338	2	4	2	4	1
339	2	5	2	5	1
340	2	5	1	5	1
341	2	6	1	5	1
342	3	6	1	6	1
343	3	6	1	6	1
344	3	5	1	6	1
345	2	5	1	7	1
346	2	4	1	7	1
347	2	4	2	5	1
348	3	3	2	5	1
349	2	3	2	5	1
350	2	3	2	5	1

351	3	2	2	3	1
352	3	2	2	3	1
353	3	2	2	3	1
354	3	3	2	3	1
355	2	3	2	3	1
356	2	4	2	3	1
357	2	4	2	3	1
358	2	5	1	3	1
359	1	6	1	3	1
360	1	6	1	4	1
361	1	5	1	4	1
362	1	5	2	5	1
363	2	5	2	5	1
364	2	4	2	6	1
365	2	4	2	7	1
366	2	4	2	5	1
367	3	4	2	4	1
368	3	3	2	4	1
369	3	3	2	4	1
370	3	3	1	3	1
371	4	2	1	3	1
372	4	2	1	3	1
373	4	2	1	3	1
374	3	2	1	3	1
375	3	3	2	3	1
376	3	3	2	3	2
377	3	3	2	3	2
378	2	4	2	4	2
379	2	4	2	4	2
380	2	5	1	4	2
381	2	5	1	4	2
382	2	6	1	3	2
383	1	6	2	3	2
384	1	6	2	3	2
385	1	6	2	3	2
386	1	5	2	4	2
387	2	5	1	4	2
388	2	5	1	4	2
389	2	5	1	3	2
390	3	4	1	3	2
391	3	4	1	3	2
392	3	3	2	3	2
393	4	2	2	3	2
394	4	1	2	4	2
395	4	1	2	4	2
396	3	2	2	5	2

LAMPIRAN 3 : REKAP JAWABAN RESPONDEN

Res	Harga			Kualitas Pelayanan					Kepuasan Pelanggan				Loyalitas Pelanggan			
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4
5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
10	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1
11	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4
14	2	2	3	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	3	3	4
15	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
16	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4
17	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
18	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
22	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
26	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
30	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5
31	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	2	1	2	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5
36	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	2	5	3
37	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4
41	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
42	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2
43	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	1	4	4
44	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
47	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	2	1
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
50	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5

106	5	2	2	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	3
107	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
109	3	4	4	4	3	4	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4
110	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
111	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4
114	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
115	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
116	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
118	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
119	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
120	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
121	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
122	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
123	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	5	3	3
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
125	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
126	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
127	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
128	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
130	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
131	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
132	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
133	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3
136	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
137	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
138	2	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3
139	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3
140	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
141	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4
143	2	2	1	1	2	4	2	4	2	2	3	5	3	2	3	3
144	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
146	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3
147	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
149	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
150	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4
151	3	4	3	5	5	3	3	5	4	4	3	5	4	2	3	3
152	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
153	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
154	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
155	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3
156	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
160	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3

161	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	2	3	3
162	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
163	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3
164	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
165	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
166	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4
170	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3
173	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
174	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4
175	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4
176	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
177	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5
178	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
179	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4
180	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
181	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4
184	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4
185	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
186	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
188	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	2
189	1	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4
190	1	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4
191	3	1	2	4	4	4	4	4	5	4	3	1	3	3	4	3
192	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5
193	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
194	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
195	3	2	3	2	1	5	4	4	5	3	3	5	2	3	3	3
196	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
198	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
199	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
200	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2
201	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
202	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4
203	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
204	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
205	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
206	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	3
207	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3
208	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
209	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4
213	3	2	2	4	2	5	2	3	5	5	3	4	5	4	4	5
214	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
215	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5

216	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3
217	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
219	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
221	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
222	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
224	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
225	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
226	2	2	3	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2
227	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	2	3
228	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
229	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
230	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
231	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
232	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
233	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
234	5	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4
235	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
244	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
245	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2
247	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5
248	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
249	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2
250	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
251	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
252	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4
254	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
258	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2
259	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	4
260	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
261	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	2	2	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5
263	3	4	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
264	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5
267	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	3	4	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
269	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
270	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4

271	3	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	2	2	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5
273	3	2	3	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
274	4	1	3	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
275	4	1	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4
276	4	1	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4
277	4	2	4	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4
278	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
279	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3
280	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3
281	4	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3
282	3	4	2	5	5	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3
283	4	4	2	5	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2
284	4	4	2	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2
285	3	5	1	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2
286	3	5	1	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2
287	2	5	1	4	4	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3
288	2	4	1	4	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3
289	1	4	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3
290	1	4	2	4	3	3	3	5	3	3	2	4	3	3	4	4
291	1	3	2	3	3	3	3	5	2	3	2	2	3	3	4	4
292	1	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4
293	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	5
294	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	4	4	5	5
295	2	2	3	2	2	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	5
296	2	2	4	2	2	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4
297	3	1	4	2	2	5	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4
298	3	1	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4
299	3	1	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
300	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
301	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3
302	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3
303	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3	3
304	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3
305	5	4	3	4	5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2
306	4	5	3	5	5	2	2	3	4	4	4	5	2	3	2	2
307	4	5	2	5	5	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2
308	3	4	2	5	4	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2
309	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3
310	2	3	2	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3
311	2	3	1	4	4	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3
312	2	2	1	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	4
313	3	2	1	4	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4
314	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4
315	1	3	2	3	2	5	5	4	2	2	3	2	4	2	4	5
316	2	2	2	3	2	5	5	4	2	2	3	2	4	2	5	5
317	2	2	3	3	2	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5
318	2	3	3	2	2	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4
319	3	2	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4
320	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
322	4	4	5	3	4	3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4
323	5	5	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	5	4	4
324	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3
325	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	5	4	3
326	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3
327	2	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3
328	3	2	2	5	5	2	2	4	2	2	3	2	2	4	3	2
329	3	2	2	4	5	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2
330	2	2	2	4	4	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2

331	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
332	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	2	3
333	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3
334	1	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3
335	2	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3
336	2	2	2	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4
337	2	3	2	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4
338	3	3	3	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4
339	3	3	3	5	2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5
340	3	3	3	4	2	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5
341	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5
342	4	6	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3	4	5	5	5
343	5	6	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4
344	5	5	5	2	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	4
345	4	5	5	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
346	4	5	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4
347	4	5	4	3	5	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4
348	3	5	3	4	5	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4
349	3	3	2	3	5	2	3	5	2	2	3	2	2	3	4	4
350	3	2	2	2	4	3	3	5	2	2	3	3	2	3	3	3
351	2	2	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	2
352	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2
353	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2
354	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3
355	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	2	4	3	2	2	3
356	2	2	2	5	3	5	5	3	4	4	2	5	4	3	2	3
357	1	2	3	5	2	5	5	3	4	5	3	5	4	3	2	3
358	1	2	3	4	2	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4
359	1	3	4	4	3	4	4	2	5	5	3	4	5	4	3	4
360	2	3	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	3	4
361	2	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5
362	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5
363	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	5	3	4	5	4	5
364	3	5	2	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	5	5	4
365	3	5	3	2	5	2	2	3	4	3	5	3	4	4	5	4
366	4	5	4	2	5	2	2	3	3	2	4	2	3	4	5	4
367	4	4	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	5	4
368	5	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3
369	5	4	5	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3
370	4	4	5	3	4	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	3
371	4	2	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	2	3	4	2
372	4	2	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	2	3	2
373	3	1	3	4	3	5	5	4	3	4	2	4	3	2	3	2
374	3	1	2	4	2	5	5	4	3	5	2	4	3	2	3	2
375	2	2	2	4	2	5	5	4	4	5	2	4	3	2	2	3
376	2	2	2	4	2	4	4	4	4	5	3	5	4	3	2	3
377	2	3	2	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3
378	2	3	2	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4
379	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4
380	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	4	3	4
381	2	5	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	5	5	3	5
382	2	5	3	3	5	3	3	2	4	2	5	3	4	5	3	5
383	3	5	2	2	5	3	2	2	4	2	5	3	4	5	4	5
384	1	4	2	2	5	2	2	3	3	3	5	2	4	4	4	4
385	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4
386	2	4	1	2	4	2	2	3	3	3	4	2	4	4	5	4
387	3	3	1	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4
388	4	3	1	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	5	4
389	5	3	2	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	2	4	4
390	4	2	2	3	3	3	4	5	2	5	3	3	2	2	4	5
391	4	2	2	3	3	4	4	5	3	4	2	4	2	3	4	5
392	4	2	3	2	2	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	5
393	3	3	3	2	2	4	5	4	3	4	2	4	3	3	3	4
394	3	3	4	3	2	5	5	4	4	3	2	5	4	3	3	4
395	2	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	2	4
396	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	2	3

Frequencies

	Statistics		Mean	Sum
	Valid	Missing		
Umur Responden	396	0	2.1263	842.00
Pekerjaan	396	0	3.4293	1358.00
Jenis kelamin	396	0	1.6035	635.00
Pendidikan terakhir	396	0	4.3763	1733.00
Provider Telekomunikasi	396	0	1.4419	571.00
X1.1	396	0	3.2121	1272.00
X1.2	396	0	3.5379	1401.00
X1.3	396	0	3.4747	1376.00
X2.1	396	0	3.8106	1509.00
X2.2	396	0	3.8838	1538.00
X2.3	396	0	3.8131	1510.00
X2.4	396	0	3.7348	1479.00
X2.5	396	0	3.9015	1545.00
Y.1	396	0	3.8283	1516.00
Y.2	396	0	3.8207	1513.00
Y.3	396	0	3.6237	1435.00
Y.4	396	0	3.8510	1525.00
Z.1	396	0	3.8056	1507.00
Z.2	396	0	3.6818	1458.00
Z.3	396	0	3.7020	1466.00
Z.4	396	0	3.7424	1482.00

Frequency Table

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Tahun	60	15.2	15.2	15.2
21-30 Tahun	248	62.6	62.6	77.8
31-40 Tahun	66	16.7	16.7	94.4
> 41 Tahun	22	5.6	5.6	100.0
Total	396	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	44	11.1	11.1	11.1
Mahasiswa	115	29.0	29.0	40.2
PNS	40	10.1	10.1	50.3
Karyawan Swasta	92	23.2	23.2	73.5
BUMN	34	8.6	8.6	82.1
Dan Lain Lain	71	17.9	17.9	100.0
Total	396	100.0	100.0	

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	157	39.6	39.6	39.6
Wanita	239	60.4	60.4	100.0
Total	396	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP atau sederajat	8	2.0	2.0	2.0
SMA atau sederajat	113	28.5	28.5	30.6
Diploma	47	11.9	11.9	42.4
Sarjana	188	47.5	47.5	89.9
Magister (S2)	30	7.6	7.6	97.5
Lain Lain	10	2.5	2.5	100.0
Total	396	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		N	Percent
	N	Percent	N	Percent		
Jenis kelamin * Provider Telekomunikasi	396	100.0%	0	0.0%	396	100,0%

		Provider Telekomunikasi	
		Simpat	AS
Jenis kelamin Pria	Count	99	50
	% within Provider Telekomunikasi	41.4%	36.0%
Wanita	Count	140	89
	% within Provider Telekomunikasi	58.6%	64.0%
Total	Count	239	139
	% within Provider Telekomunikasi	100.0%	100.0%

Jenis kelamin * Provider Telekomunikasi Crosstabulation

		Provider Telekomunikasi Halo		Total
Jenis kelamin	Pria	Count	8	157
		% within Provider Telekomunikasi	44.4%	39.6%
	Wanita	Count	10	239
		% within Provider Telekomunikasi	55.6%	60.4%
Total		Count	18	396
		% within Provider Telekomunikasi	100.0%	100.0%

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	2.8	2.8	2.8
	TS	65	16.4	16.4	19.2
	N	98	24.7	24.7	43.9
	S	146	36.9	36.9	80.8
	SS	74	18.7	18.7	99.5
	6.00	2	.5	.5	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	24	6.1	6.1	6.1
	TS	76	19.2	19.2	25.3
	N	139	35.1	35.1	60.4
	S	106	26.8	26.8	87.1
	SS	51	12.9	12.9	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	3.3	3.3	3.3
	TS	75	18.9	18.9	22.2
	N	98	24.7	24.7	47.0
	S	131	33.1	33.1	80.1
	SS	79	19.9	19.9	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.5	.5	.5
	TS	31	7.8	7.8	8.3
	N	113	28.5	28.5	36.9
	S	144	36.4	36.4	73.2
	SS	106	26.8	26.8	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.5	.5	.5
	TS	29	7.3	7.3	7.8
	N	94	23.7	23.7	31.6
	S	159	40.2	40.2	71.7
	SS	112	28.3	28.3	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.5	.5	.5
	TS	24	6.1	6.1	6.6
	N	111	28.0	28.0	34.6
	S	168	42.4	42.4	77.0
	SS	91	23.0	23.0	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	31	7.8	7.8	8.1
	N	124	31.3	31.3	39.4
	S	156	39.4	39.4	78.8
	SS	84	21.2	21.2	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.3	.3	.3
	TS	31	7.8	7.8	8.1
	N	87	22.0	22.0	30.1
	S	164	41.4	41.4	71.5
	SS	113	28.5	28.5	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	32	8.1	8.1	9.1
	N	90	22.7	22.7	31.8
	S	172	43.4	43.4	75.3
	SS	98	24.7	24.7	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	26	6.6	6.6	7.6
	N	108	27.3	27.3	34.8
	S	157	39.6	39.6	74.5
	SS	101	25.5	25.5	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	1.8	1.8	1.8
	TS	41	10.4	10.4	12.1
	N	137	34.6	34.6	46.7
	S	120	30.3	30.3	77.0
	SS	91	23.0	23.0	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	2.0	2.0	2.0
	TS	33	8.3	8.3	10.4
	N	86	21.7	21.7	32.1
	S	152	38.4	38.4	70.5
	SS	117	29.5	29.5	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	31	7.8	7.8	8.8
	N	104	26.3	26.3	35.1
	S	156	39.4	39.4	74.5
	SS	101	25.5	25.5	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.0	1.0	1.0
	TS	49	12.4	12.4	13.4
	N	122	30.8	30.8	44.2
	S	115	29.0	29.0	73.2
	SS	106	26.8	26.8	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.5	.5	.5
	TS	37	9.3	9.3	9.8
	N	132	33.3	33.3	43.2
	S	131	33.1	33.1	76.3
	SS	94	23.7	23.7	100.0
	Total	396	100.0	100.0	

Z.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	5	1.3	1.3	1.3
TS	30	7.6	7.6	8.8
N	117	29.5	29.5	38.4
S	154	38.9	38.9	77.3
SS	90	22.7	22.7	100.0
Total	396	100.0	100.0	

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	396	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	396	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.0126	3.623	.492	.687
X1.2	6.6869	3.481	.549	.620
X1.3	6.7500	3.277	.579	.580

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	396	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	396	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.3333	6.805	.562	.699
X2.2	15.2601	7.509	.411	.753
X2.3	15.3308	7.068	.559	.701
X2.4	15.4091	6.921	.580	.693
X2.5	15.2424	7.111	.511	.718

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	396	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	396	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	4

Reliability**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	11.2955	5.930	.803	.774
Y.2	11.3030	6.151	.747	.798
Y.3	11.5000	6.362	.602	.858
Y.4	11.2727	6.133	.660	.834

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	396	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	396	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	11.1263	6.374	.704	.831
Z.2	11.2500	5.996	.702	.833
Z.3	11.2298	6.253	.725	.822
Z.4	11.1894	6.316	.726	.823

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		396
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.25729755
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.039
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan , Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.502	2.27721

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Harga

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sign
1	Regression	2078.967	2	1039.484	200.453	.000
	Residual	2037.969	393	5.186		
	Total	4116.937	395			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Harga

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.670	.702		2.379
	Harga	.429	.050	.347	8.546
	Kualitas Pelayanan	.474	.041	.474	11.672

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.018
	Harga	.000
	Kualitas Pelayanan	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan , Harga, Kualitas Pelayanan ^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
1	.721 ^a	.520	.516	2.26592

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sign
1	Regression	2176.479	3	725.493	141.301	.000
	Residual	2012.680	392	5.134		
	Total	4189.159	395			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan , Harga, Kualitas Pelayanan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.544	.703	
	Harga	.214	.054	.171
	Kualitas Pelayanan	.112	.047	.111
	Kepuasan Pelanggan	.533	.050	.529

Coefficients^a

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.617	.000		
	Harga	3.928	.000	.644	1.553
	Kualitas Pelayanan	2.382	.018	.567	1.763
	Kepuasan Pelanggan	10.627	.000	.495	2.020

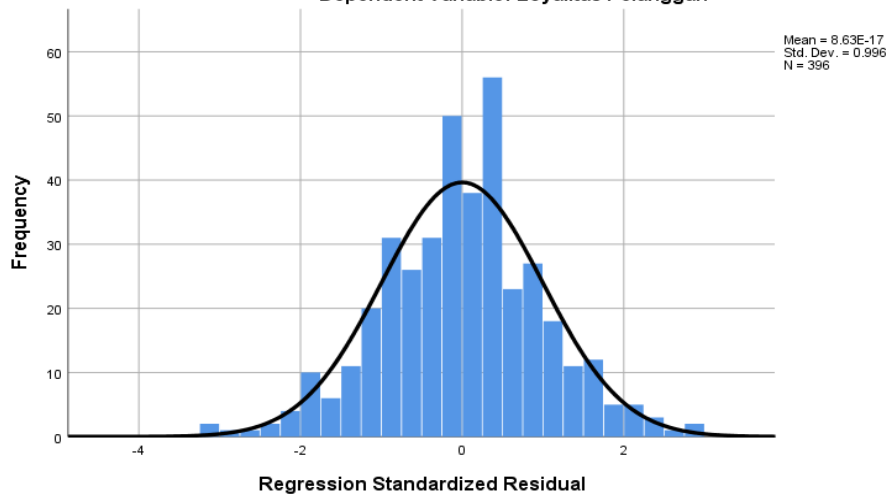
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.8766	19.2063	14.9318	2.34735	396
Std. Predicted Value	-3.858	1.821	.000	1.000	396
Standard Error of Predicted Value	.114	.523	.218	.067	396
Adjusted Predicted Value	5.9823	19.2372	14.9291	2.34772	396
Residual	-7.07241	6.72918	.00000	2.25730	396
Std. Residual	-3.121	2.970	.000	.996	396
Stud. Residual	-3.136	2.985	.001	1.001	396
Deleted Residual	-7.13805	6.79742	.00277	2.28021	396
Stud. Deleted Residual	-3.172	3.015	.001	1.004	396
Mahal. Distance	.008	20.047	2.992	2.585	396
Cook's Distance	.000	.028	.003	.004	396
Centered Leverage Value	.000	.051	.008	.007	396

Histogram

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Charts

