

DAFTAR PUSTAKA

- Altman, I., & Taylor, D. A (1973). *Social Penetration: The development of interpersonal relationships*. New York, Holt, Rinehart & Winston.
- American Marketing Association, (2021) "About AMA: Definition of Marketing," Diakses dari <https://www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx> pada 24 November 2021 pada pukul 11:30
- Anggriawan, Feri. (2015). *Pengaruh Keintiman pelanggan (customer intimacy) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Jember*. Universitas Jember. Jember.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifudin. (2001). *Metode Penelitian*, Edisi 1, cet. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brent, D., Ruben & Stewart, P., Lea (2006). *Komitmen (commitment) and Human Behavior*. United States: Allyn and Bacon
- Businessdictionary. (2014). *Keintiman pelanggan (customer intimacy)*. Diakses dari <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-intimacy.html> pada 24 November 2020.
- Darwin, S. (2014). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran, 2(1), 1-12.
- Dharmmesta, B., S., & Handoko, T., H., (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill, (1996), *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon andChuster, Inc.
- Griffin, Jill, (2002) *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hayati, N., & Suryana, D. (2012). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi, 4.
- Hill, Nigel. (1996). *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain University Press.
- Huda, M. (2020). *The effect of keintiman pelanggan (customer intimacy), customers experience, customer satisfaction and customer bonding on customer loyalty at Bank BRI Syariah KCP Panda'an Pasuruan*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 4 No. 02 Hal. 244-262
- Hutapea, M. S. (2020). *Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Di Indonesia Terhadap Keamanan, Keselamatan, dan Kenyamanan Konsumen*. Doctoral dissertation, Fakultas Hukum Universitas Jember, 47
- Jasper, F. R. (2000) *Determining the Critical Elements of the Keintiman pelanggan (customer intimacy) Framework*. Edith Cowan University. Perth
- Kolcaba, K. (2003). *Kenyamanan (comfort) theory and practice: a vision for holistic health care and research*. Springer Publishing Company

- Komala, Lukiati (2009). *Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management, The Milenium Edition*, Ten edition, USA : Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Marketing: An introduction*, Third Edition. New Jersey: Prentice Hal
- Maswar, Alfiani (2016) *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep*. Universitas Hasanuddin. Makassar
- Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Muhadjir, Noeng (1996) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarasin. h. 2.
- Nafiah, N. & Pratama, A., A., N., (2021). *Pengaruh Keintiman pelanggan (customer intimacy), Promosi, Dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Godean 3 dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Transformatif*. Vol. 5 No. 2 Hal. 177-190
- Nugroho, Wisnu Adi & Hidayat, Rahmat. 2017. *Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *E-Proceeding of Applied Science*. Vol. 3, No. 3, 2017. Hal 1115-1121 ISSN: 2442-5826.
- Octa, Agus. (2018). *3 Strategi yang Mampu Meningkatkan Penjualan, Cross Selling, Up Selling dan Bundling*, Diakses dari <https://distribusipemasaran.com/penjualan-cross-selling-up-selling-dan-bundling/>, pada 4 Februari 2021 pukul 09:53
- Oksariani, Ervani. (2014). *Analisis Aktivitas Promosi Terhadap Repeat Patronage dengan Mediasi Keintiman pelanggan (customer intimacy) Terhadap Produk Pemutih Wajah Cream Sari*. Skripsi. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- ParagonCorp. Diakses dari <https://www.paragon-innovation.com/about-us> pada 11 Januari 2022 pukul 11.00
- PDDikti. (2020). *Universitas Hasanuddin*. Diakses dari https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/REUYQ0Y5MTAtMUI5OC00RTQ4LUE2NjUtNENBOEY2MDA1MjU5# pada 13 November 2021 pukul 23.00
- Ramadhan, M. A. F. (2020). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang*. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4(2), 153-169.
- Rozi, Akhmad Fahrur (2012). *Pengaruh Customer Intimacy dan Kepercayaan Serta Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Jember*. Universitas Jember. Jember.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Santi. (2005). *Pengaruh Keakraban dengan Pelanggan (Keintiman pelanggan (customer intimacy)) terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Telepon pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung
- Sarwono, S.W. (2006). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. (2008). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

- Sosiologis.com (2018) *Rancangan Penelitian: Pengertian dan Contohnya*, Diakses dari <http://sosiologis.com/rancangan-penelitian>, pada 4 Februari 2021 pukul 17:09
- Sri Kuntjoro, Zainuddin. (2002). *Komitmen Organisasi*. Universitas Padjadjaran. Bandung
- Sucandra, I Kadek Oka. (2016). *Pengaruh Keintiman pelanggan (customer intimacy) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Toko Restu Lampung Tengah)*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: CAPS.
- Supriyanto, S., & Ernawati, (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta
- Swastha, Basu. (2009). *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Tabrani, M., Amin, M. & Nizam, A. (2018). *Trust, komitmen (commitment), keintiman pelanggan (customer intimacy) and customer loyalty in Islamic banking relationships*. International Journal of Bank Marketing. Vol. 36 No. 5, pp. 823-848
- Topbrand-award.com. (2020). *Top Brand Index*. Diakses dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_index=Top%20Brand&tbi_year=2020 pada 11 Januari 2021 pukul 23:00
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)*. JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2), 208, E-ISSN : 2621-2374.
- Waal, A & Heijden, B (2016) *Increasing Customer Loyalty and Keintiman pelanggan (customer intimacy) by Improving the Behavior of Employees*. Journal of Strategy and Management Vol. 9 No. 4
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. M. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Psikologika: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 33-42.

Lampiran 1

BIODATA

Nama Lengkap : **AJENG PRATIWI**
 Tempat, Tanggal Lahir : Lauwa, 23 November 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Status : Belum Kawin
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Tinggi Badan : 160 cm
 Berat Badan : 50 kg

PENDIDIKAN

✓ 2003-2009	SD Negeri 34 Paconne
✓ 2009-2012	SMP Negeri 1 Belopa
✓ 2012-2015	SMA Negeri 2 Belopa
✓ 2015-Sekarang	Universitas Hasanuddin, S1 Manajemen

PENGALAMAN ORGANISASI

✓ 2017	Ketua Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Seni Tari Universitas Hasanuddin
✓ 2018	Ketua Forum Bersama (Forbes) UKM Universitas Hasanuddin

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH *KEINTIMAN PELANGGAN (CUSTOMER INTIMACY)*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KOSMETIK
WARDAH PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

No:

Responden yang terhormat,

Dalam rangka pengambilan data primer untuk penelitian guna penyusunan Skripsi Sarjana (S1) pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dengan judul di atas, saya mengharapkan kesediaan Saudara (i) untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas waktu dan perhatiannya saya ucapkan banyak terima kasih.

Apakah anda menggunakan produk kosmetik Wardah?

Ya

Tidak

Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pernyataan-pernyataan berikut sesuai dengan penilaian dan pendapat anda pada salah satu kolom yang tersedia.

- | | | |
|---|---|---------------------------|
| 1 | = | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2 | = | Tidak Setuju (TS) |
| 3 | = | Netral (N) |
| 4 | = | Setuju (S) |
| 5 | = | Sangat Setuju (SS) |

No.	Komunikasi (<i>Communication</i>)	1	2	3	4	5
1.	Pelayanan yang ramah					
2.	Pihak perusahaan terbuka dalam menerima saran dan kritik konsumen					
3.	Pihak perusahaan meluangkan waktu untuk mendiskusikan masalah yang pelanggan alami					
No.	Perhatian (<i>Caring</i>)	1	2	3	4	5
1.	Pihak perusahaan memberikan perhatian kepada konsumen pada saat pembelian					
2.	Pihak perusahaan memberikan perhatian kepada konsumen pasca pembelian					
3.	Pihak perusahaan menerima serta menindaklanjuti bila ada keluhan dari konsumen					
No.	Komitmen (<i>Commitment</i>)	1	2	3	4	5
1.	Kepercayaan dan keterikatan yang kuat dengan perusahaan					
2.	Hubungan itu ada seiring waktu					
3.	Identifikasi pribadi serta keterikatan psikologis dengan perusahaan					
No.	Kenyamanan (<i>Comfort</i>)	1	2	3	4	5
1.	Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi					
2.	Perusahaan dapat bekerjasama					
3.	Keamanan dalam hubungan dengan perusahaan					
No.	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	1	2	3	4	5
1.	Kualitas produk yang konsisten atau tetap terjaga keunggulannya					
2.	Kepercayaan terhadap keandalan dan integritas perusahaan					
3.	Kejujuran perusahaan dalam memasarkan produknya					
No.	Loyalitas Pelanggan	1	2	3	4	5
1.	Melakukan pembelian berulang secara teratur					
2.	Membeli antar lini produk atau jasa					
3.	Merekomendasikan kepada orang lain					
4.	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing					

Lampiran 3

TABULASI KUESIONER

NO.	L/P	Communication				Caring				Commitment				Comfort				Trust				Loyalitas Pelanggan				
		X1.1	X1.2	X1.3	Σ	X2.1	X2.2	X2.3	Σ	X3.1	X3.2	X3.3	Σ	X4.1	X4.2	X4.3	Σ	X5.1	X5.2	X5.3	Σ	Y1	Y2	Y3	Y4	Σ
1	P	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	5	4	13	3	3	4	4	14
2	P	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	5	3	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14
3	P	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	5	3	3	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15
4	P	5	4	3	12	4	3	3	10	3	4	4	11	5	5	3	13	4	3	5	12	4	5	5	4	18
5	P	4	3	5	12	4	4	4	12	5	3	4	12	5	4	4	13	5	5	4	14	5	3	5	5	18
6	P	5	4	4	13	5	3	4	12	4	4	3	11	5	4	3	12	4	4	3	11	4	3	4	4	15
7	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	P	5	5	4	14	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	3	12	4	4	4	12	5	4	4	5	18
9	L	5	5	4	14	3	5	1	9	3	3	3	9	5	5	5	15	5	5	4	14	1	4	1	3	9
10	L	4	4	4	12	5	4	3	12	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	4	16
11	P	5	5	3	13	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	4	3	13
12	P	5	4	5	14	5	4	3	12	4	4	3	11	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	5	17
13	P	5	4	3	12	5	4	5	14	5	4	3	12	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
14	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15	2	5	3	5	15
15	P	4	3	1	8	5	2	2	9	3	3	3	9	5	4	3	12	4	4	5	13	5	4	4	4	17
16	P	4	5	4	13	5	5	4	14	5	3	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4	5	18
17	L	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
18	P	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	5	20
19	L	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11	5	4	5	4	18
20	P	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	3	12	4	3	4	4	15
21	L	5	5	4	14	5	4	4	13	3	3	3	9	4	3	5	12	5	5	4	14	4	4	4	4	16

22	P	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	11	5	4	3	12	5	4	5	14	5	3	4	4	16
23	L	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	3	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	4	5	18
24	P	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	3	12	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	5	5	20
25	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
27	L	4	3	2	9	4	3	4	11	2	2	2	6	4	4	3	11	5	4	3	12	4	4	4	4	16
28	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	P	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	17
30	P	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	3	4	11	5	4	4	13	5	5	5	5	20
31	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
32	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
33	P	5	4	3	12	5	3	4	12	5	4	4	13	4	3	4	11	5	3	5	13	5	4	5	4	18
34	P	5	5	5	15	5	3	4	12	5	5	3	13	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
35	P	5	3	3	11	5	4	3	12	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	3	12
36	P	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	4	19
37	L	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
38	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
39	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
40	P	5	5	5	15	5	3	4	12	5	5	3	13	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
41	P	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	5	13	4	5	4	5	18
42	P	5	5	5	15	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	4	13	5	4	5	4	18
43	P	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	5	4	16
44	P	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
45	P	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14
46	P	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	12
47	P	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	15	4	3	5	5	17

48	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
49	P	5	4	3	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	17
50	P	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
51	P	4	4	3	11	4	4	5	13	4	4	3	11	5	4	4	13	5	5	4	14	4	5	4	5	18
52	P	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	3	13
53	P	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	P	5	5	4	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	4	4	17
55	P	3	3	5	11	4	4	4	12	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12	2	3	5	4	14
56	P	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	4	3	14
57	P	5	4	4	13	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
58	P	4	3	4	11	3	4	4	11	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	5	20
59	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
60	P	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	3	3	3	4	13
61	P	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	3	13	3	2	5	5	15
62	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
63	P	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
64	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
65	L	5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	5	19
66	P	4	4	4	12	4	1	2	7	5	3	3	11	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	5	20
67	P	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	3	5	5	18
68	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
69	L	5	5	3	13	5	4	3	12	5	3	5	13	5	3	5	13	5	4	4	13	4	4	5	3	16
70	P	4	5	3	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
71	P	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12
72	P	5	5	4	14	4	5	4	13	4	3	3	10	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	4	3	15
73	P	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	3	2	13

74	P	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
75	L	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16
76	P	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	13	2	3	4	4	13
77	P	5	4	4	13	5	4	4	13	3	4	3	10	4	4	3	11	5	5	3	13	5	5	5	5	20
78	P	4	2	3	9	3	4	3	10	4	3	3	10	3	5	3	11	3	4	4	11	2	4	4	4	14
79	P	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
80	P	2	3	5	10	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	2	7	3	3	4	10	3	3	3	3	12
81	L	5	3	2	10	5	2	3	10	3	3	3	9	5	3	4	12	4	3	3	10	2	5	2	1	10
82	L	4	4	4	12	5	2	2	9	3	2	2	7	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	5	3	18
83	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
84	P	5	4	4	13	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12	4	3	4	5	16
85	P	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	5	13	3	4	4	4	15
86	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
87	P	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
88	P	4	5	3	12	4	4	5	13	5	5	4	14	5	3	3	11	5	4	5	14	3	4	3	3	13
89	L	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
90	P	5	3	5	13	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
91	L	5	4	2	11	4	2	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	3	14
92	P	5	5	5	15	5	5	5	15	4	3	3	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	3	18
93	P	5	5	5	15	5	5	5	15	4	3	3	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	3	18
94	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
95	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
96	L	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
97	L	4	2	3	9	4	2	3	9	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	4	16
98	P	5	4	5	14	4	3	3	10	5	4	5	14	5	4	3	12	5	5	4	14	5	5	5	4	19
99	P	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	10	2	3	4	3	12

100	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
101	P	2	2	1	5	5	4	3	12	3	3	2	8	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	3	2	10
102	L	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	4	5	18
103	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
104	P	5	4	4	13	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	5	5	19
105	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
106	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	3	3	11	5	5	5	15	5	5	5	5	20
107	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	3	3	11	5	5	4	14	5	5	5	5	20
108	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	4	3	12	5	5	3	13	5	5	5	5	20
109	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	4	3	12	4	3	4	11	5	5	5	5	20
110	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	3	13	5	4	5	14	5	5	5	5	20
111	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	4	3	12	4	3	3	10	5	5	5	5	20
112	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	5	20
113	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	5	2	17
114	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	3	15
115	P	4	5	5	14	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	3	11	5	5	5	2	17
116	P	4	5	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	3	13	3	3	3	9	4	4	4	3	15
117	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	4	11	5	5	5	2	17
118	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	4	3	10	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	1	16
119	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	5	5	3	13	5	4	4	13	5	5	5	1	16
120	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	1	1	5	5	5	1	11	4	4	3	11	5	5	5	1	16
121	P	5	5	5	15	5	5	3	13	1	1	1	3	5	5	1	11	3	3	3	9	3	4	4	1	12
122	P	5	5	5	15	5	2	3	10	1	1	1	3	5	5	1	11	4	4	3	11	5	5	5	2	17
123	P	5	5	5	15	5	1	3	9	1	1	1	3	5	5	1	11	3	4	3	10	4	4	5	1	14
124	P	5	4	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	3	17
125	P	5	1	5	11	3	3	3	9	5	3	4	12	3	4	5	12	5	3	3	11	4	4	3	3	14

126	P	5	5	4	14	4	5	4	13	3	4	3	10	5	5	4	14	3	3	3	9	1	4	4	4	13
127	P	5	2	1	8	2	4	3	9	3	5	4	12	5	4	4	13	4	3	4	11	3	4	5	4	16
128	P	5	1	1	7	5	1	3	9	1	1	1	3	5	5	1	11	4	4	2	10	3	3	4	1	11
129	P	5	3	3	11	5	1	3	9	1	1	1	3	5	5	1	11	4	3	3	10	4	4	4	1	13
130	P	5	5	4	14	5	2	3	10	1	1	2	4	5	5	3	13	4	4	5	13	5	5	5	3	18
131	P	4	3	4	11	4	2	4	10	3	2	2	7	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	2	14
132	P	5	5	5	15	5	3	4	12	3	3	3	9	5	5	3	13	5	4	4	13	4	5	5	2	16
133	P	5	5	5	15	5	1	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	4	4	4	12	4	4	4	2	14
134	P	5	5	4	14	5	3	3	11	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	4	14	5	4	5	3	17
135	P	5	5	4	14	5	4	3	12	1	1	1	3	5	5	1	11	4	4	3	11	5	5	5	2	17
136	P	4	4	4	12	4	4	1	9	1	1	1	3	5	4	1	10	4	4	3	11	4	4	4	2	14
137	P	5	5	4	14	5	4	3	12	1	1	1	3	5	5	1	11	4	4	4	12	5	5	5	1	16
138	P	4	4	1	9	3	4	2	9	2	3	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	4	15
139	P	5	4	3	12	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	3	14
140	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	4	15
141	P	5	5	4	14	5	4	3	12	3	2	3	8	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	1	13
142	P	5	5	4	14	5	4	3	12	3	3	3	9	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	2	14
143	P	5	5	4	14	5	1	3	9	1	1	1	3	4	4	1	9	4	4	3	11	4	4	4	1	
144	P	5	5	5	15	5	1	3	9	3	1	3	7	5	5	3	13	5	5	5	15	4	4	4	2	14
145	P	5	5	5	15	5	4	4	13	4	3	4	11	5	5	3	13	5	5	5	15	4	5	4	1	14
146	P	5	5	5	15	5	1	4	10	4	1	4	9	5	5	1	11	5	5	3	13	4	5	5	3	17
147	P	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	3	13	5	5	3	13	5	5	5	2	17
148	P	5	5	4	14	5	4	4	13	4	3	4	11	5	5	3	13	5	5	3	13	5	5	5	2	17
149	P	5	5	5	15	5	1	4	10	3	1	3	7	5	4	1	10	5	5	3	13	5	5	5	1	16
150	P	5	5	5	15	5	1	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	4	5	5	14	3	4	4	2	13
151	P	5	5	4	14	5	2	4	11	4	3	3	10	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	1	13

152	P	5	5	3	13	5	4	4	13	3	2	2	7	4	4	2	10	4	3	3	10	4	4	4	2	14
153	P	5	3	3	11	5	1	4	10	3	3	3	9	5	5	3	13	4	4	3	11	4	4	4	1	13
154	P	4	3	3	10	4	1	1	6	1	1	1	3	5	4	1	10	4	4	2	10	3	4	4	2	13
155	P	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16
156	P	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	3	3	13
157	P	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	11	4	3	3	3	13
158	P	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	15
159	P	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	3	4	14
160	P	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15
161	P	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	4	14
162	P	5	5	4	14	5	1	4	10	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	3	13	4	4	4	1	13
163	P	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	3	14
164	P	5	5	3	13	5	4	3	12	3	3	3	9	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	3	15
165	P	5	5	5	15	5	1	5	11	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	3	13	5	5	5	3	18
166	P	5	5	5	15	5	3	3	11	4	4	4	12	5	4	3	12	3	4	3	10	5	5	5	3	18
167	P	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	4	14
168	P	5	5	4	14	4	3	3	10	3	3	3	9	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
169	P	5	5	5	15	5	3	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	3	10	3	3	3	3	12
170	P	5	5	5	15	5	1	5	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
171	P	5	5	3	13	5	4	3	12	3	3	3	9	5	5	5	15	4	4	4	12	3	4	4	4	15
172	P	5	5	5	15	5	1	5	11	3	2	1	6	5	5	1	11	5	4	4	13	4	4	4	1	13
173	P	5	5	5	15	5	2	5	12	4	2	5	11	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	4	2	15
174	P	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	3	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	16
175	P	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
176	P	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	3	12	3	4	4	4	15
177	P	4	4	5	13	5	2	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	2	10	4	5	4	3	16

178	P	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	5	3	5	13	4	3	4	11	4	5	5	2	16
179	P	5	4	4	13	5	4	5	14	4	3	4	11	5	5	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16
180	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	4	3	15
181	P	4	5	5	14	5	5	3	13	4	4	4	12	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	3	15
182	L	5	4	4	13	4	2	2	8	3	4	4	11	4	5	5	14	5	4	4	13	3	2	5	2	12
183	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	2	3	8	5	4	3	12	5	5	3	13	5	5	5	4	19
184	P	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	5	3	4	12	3	3	3	3	12
185	P	5	5	5	15	5	5	5	15	1	2	2	5	1	1	2	4	5	5	3	13	5	5	4	3	17
186	P	5	5	5	15	5	5	5	15	2	2	1	5	5	1	3	9	4	4	4	12	5	4	4	1	14
187	L	4	4	3	11	3	5	3	11	3	1	2	6	4	2	2	8	4	4	3	11	2	3	2	3	10
188	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	2	2	7	1	1	2	4	5	5	2	12	5	5	4	2	16
189	P	5	4	4	13	4	5	2	11	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	2	12
190	P	4	4	3	11	5	5	4	14	3	4	2	9	3	4	2	9	4	4	4	12	5	5	5	4	19
191	P	5	5	3	13	5	4	4	13	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	2	3	3	2	10
192	L	5	5	5	15	5	4	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	5	1	16
193	P	5	5	5	15	5	4	5	14	2	2	2	6	2	2	2	6	5	5	4	14	5	5	5	5	20
194	P	5	5	5	15	5	5	5	15	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	4	5	5	5	19
195	P	5	5	5	15	5	5	5	15	1	1	1	3	1	1	1	3	5	5	3	13	5	5	5	3	18
196	P	5	5	5	15	5	5	5	15	1	1	1	3	1	1	1	3	5	5	3	13	4	4	4	3	15
197	P	4	4	3	11	5	5	2	12	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	3	12
198	P	5	5	5	15	5	4	5	14	3	3	3	9	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	5	3	18
199	P	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11	3	4	3	10	3	5	4	2	14

Lampiran 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

A. Uji Validitas
1. Komunikasi (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.587**	.429**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	199	199	199	199
X1.2	Pearson Correlation	.587**	1	.619**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	199	199	199	199
X1.3	Pearson Correlation	.429**	.619**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	199	199	199	199
X1	Pearson Correlation	.758**	.886**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199

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

2. Perhatian (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.156*	.408**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.028	.000	.000
	N	199	199	199	199
X2.2	Pearson Correlation	.156*	1	.477**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.028		.000	.000
	N	199	199	199	199
X2.3	Pearson Correlation	.408**	.477**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	199	199	199	199
X2	Pearson Correlation	.591**	.809**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199

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

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

3. Komitmen (X₃)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.794**	.833**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	199	199	199	199
X3.2	Pearson Correlation	.794**	1	.783**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	199	199	199	199
X3.3	Pearson Correlation	.833**	.783**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	199	199	199	199
X3	Pearson Correlation	.938**	.925**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199

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

4. Kenyamanan (X₄)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.686**	.266**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	199	199	199	199
X4.2	Pearson Correlation	.686**	1	.295**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	199	199	199	199
X4.3	Pearson Correlation	.266**	.295**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	199	199	199	199
X4	Pearson Correlation	.791**	.814**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199

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

5. Kepercayaan (X₅)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.674**	.410**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	199	199	199	199
X5.2	Pearson Correlation	.674**	1	.438**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	199	199	199	199
X5.3	Pearson Correlation	.410**	.438**	1	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	199	199	199	199
X5	Pearson Correlation	.830**	.851**	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199

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

6. Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.605**	.699**	.254**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	199	199	199	199	199
Y2	Pearson Correlation	.605**	1	.563**	.150*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.034	.000
	N	199	199	199	199	199
Y3	Pearson Correlation	.699**	.563**	1	.288**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	199	199	199	199	199
Y4	Pearson Correlation	.254**	.150*	.288**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.000		.000
	N	199	199	199	199	199
Y	Pearson Correlation	.812**	.705**	.797**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	199	199	199	199	199

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

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

B. Uji Reliabilitas
1. Komunikasi (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	3

2. Perhatian (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	3

3. Komitmen (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	3

4. Kenyamanan (X₄)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	3

5. Kepercayaan (X₅)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	3

6. Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	4