

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS) Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Amelia, Wan Rizca. (2017). "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Pada Rumah Makan Beringin Indah Pematang Siantar". *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* 4(1): 50-60.
- Ayaumi, Reza Sri, and Neng Siti Komariah. (2021). "Pengaruh *Customer Experience* Dan Trust Terhadap Minat Beli Ulang Layanan Pesan Antar Gofood Saat Pandemi Covid-19 Pada Generasi Z". *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 3(2): 181.
- Banister, D. (2005). "Transport Planning for Sustainability: Lessons from the UK and Beyond." *Transport Policy*.
- BPS. (2023). *Jumlah penduduk menurut penduduk kabupaten kota, 2021-2023*. Retrieved from <https://sulsel.bps.go.id/indicator/12/83/2/jumlah-penduduk.html>
- Chandra, Silvana. 2014 "The Impact of *Customer Experience* toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya". *iBuss Management* 2(2): 1-11.
- Chin, W. (1998). The partial least square approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295-336.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9- 30.
- De Oña, J. (2021). Understanding the mediator role of satisfaction in public transport: A cross-country analysis. *Transport Policy*, 129-149.
- Elvita, D., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 29-42.
- Faisal (2015). Analisis Pemilihan Moda Angkutan Penumpang Antara Kereta Api Dan Bus/Minibus Studi Kasus: Rute Lhokseumawe-Banda Aceh. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.



I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan least Squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

- Ghozali, I., & Fuad. (2008). *Structural Equation Modelling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd Ed)*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Hamja, Y. (2016). *Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Kereta Commuterline JABODETABEKe* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)
- Hornby, A. S. (2015). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press.
- Hwang, J., Kim, J. J., Choe, J. Y. (Jacey), & Kim, H. (Markham). (2023) The importance of infotmation quality according to the type of employee in the airline industry: Robot versus human. *International Journal of Hospitality Management*, 114. Korea
- Joshi, Sujata. (2014). “*Customer Experience Management: An Exlporatory Study on the Parameters Affecting Customer Experience for Celluar Mobile Services of a Telecom Company*”. *Procedia – Social And Behavioral Sciences*. (May 2012): 392-99.
- Imaningsih, E., & Fathonah, S. (2018). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty of Transjakarta Bus. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 10-20.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2016) *Principle of Marketing*. Edisi Keenam Belas. Harlow: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2001) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lin, Y., Zhou, X., Fan, W. (2021) How do Customers Respond to Robotic Service? A Scenario Based Study from the Prespective of Uncertarinty Reduction Theory. Proc. 54th Hawaii Int. Conf. System Sci. Finlandia



li, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3 Jakarta: Salemba Empat.

, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Masri, H. (2002). Analisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)) (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Oktavia, D., & Santossa, S. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Layaynan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Kasus PO. Bus Safari Dharma Raya Temanggung)*. Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implicatuions. *Academy of management Review*, 419-445
- Restiany, R., & Juju, H. U. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SITUS JUAL BELI ONLINE SHOPEE DRAFT SKRIPSI* (Doctoral dissertation, Perpustakaan FEB-UNPAS BANDUNG).
- Saravanan, R., & Rao, K. (2007). The impact of total quality service age on quality and the *TQM Magazine*.
- Sarwono, J. (2010). Pengertian *Structural Equation Modelling (SEM)*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 173-182.
- Seddon, P. (1997). A Respecification and Extension of the Delone and Mclean's Model of is Success. *Information System Research.*, Vol. 8, Hal. 240-250.
- Sekaran, U ., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis (Edisi 1)*. Jakarta: Salemba Empat
- Stephaine, E. (2013). Analisa pengaruh rio dewanto dan donita sebagai celebrity endoser terhadap minat beli produk axe anarchy dengan daya tarik iklan dan efek iklan sebagai variabel intervening. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1-9.



u. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Supardi. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. Bandung: *Jurnal Unisia*, 100-108.

Wang. Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *Sage Open*, 10(1), 2158244019898803. doi:10.1177/2158244019899903

Widjaya, T., & Ardi, R. (2020). Widjaya, T., & Ardi, R. (2020, June). Multigeneration Perspective on Public Transportation Use in the Greater Jakarta Area: A Conceptual Model. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference on Research in Industrial and Systems Engineering*, (pp. 116-122)

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman A. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 60, No.2, pp 31-46.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi wawancara dengan pihak Balai Pengelola Kereta Api Sulsel



Lampiran 2. Google formulir kuesioner penelitian (1)

...

Saya merasa aman dari kecelakaan selama di perjalanan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Saya merasa tingkat kebisingan dan getaran yang tidak mengganggu selama perjalanan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju



Lampiran 3. *Google formulir* kuesioner penelitian (2)

Saya merasa ketersediaan tiket kereta dalam jumlah yang memadai. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya merasa kereta Api memiliki peralatan dan fasilitas yang memadai. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 4. *Google formulir* kuesioner penelitian (3)

...

Saya merasa pembelian tiket cukup mudah untuk dibeli. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya merasa sistem pendingin udara yang sejuk di dalam kereta api *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 5. *Google formulir* kuesioner penelitian (4)

...

Saya merasa kebersihan dalam kereta terjaga. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa ketersediaan fasilitas kursi yang cukup dalam kereta. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 6. *Google formulir* kuesioner penelitian (5)

...

Saya merasa tersedianya papan informasi yang jelas yang disediakan di dalam stasiun maupun kereta api *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa adanya informasi mengenai jadwal keberangkatan dan tarif *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 7. *Google formulir* kuesioner penelitian (6)

...

Saya merasa adanya informasi mengenai kedatangan dan keberangkatan baik di stasiun maupun di dalam kereta api *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa akses ke stasiun kereta cukup mudah. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 8. *Google formulir* kuesioner penelitian (7)

Saya merasa akses ke stasiun kereta cukup mudah. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya merasa ketepatan waktu keberangkatan kereta api. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 9. *Google formulir* kuesioner penelitian (8)

Saya mendapatkan manfaat dari jasa kereta sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya mendapatkan kinerja layanan kereta api dengan sangat optimal *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 10. *Google formulir* kuesioner penelitian (9)

...

Saya mendapatkan rasa bangga menggunakan jasa kereta api. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya mendapatkan layanan kereta api yang gunakan telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 11. *Google formulir* kuesioner penelitian (10)

Saya mendapatkan layanan kereta api yang gunakan telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Saya mendapatkan layanan Kereta Api lebih sepadan dibandingkan dengan transportasi lainnya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 12. *Google formulir* kuesioner penelitian (11)

Tingkat fasilitas ruang tunggu, toilet di stasiun kereta membuat saya merasa nyaman selama di area stasiun *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Tingkat desain interior kereta api yang menarik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 13. *Google formulir* kuesioner penelitian (12)

⋮

Tingkat pengetahuan, hal yang menarik, serta pengalaman saya meningkat setelah menggunakan layanan kereta api *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Tingkat keamanan atau safety dalam perjalanan kereta api memberikan pengalaman baik. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 14. *Google formulir* kuesioner penelitian (13)

Secara umum saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

⋮

Secara umum pelayanan Kereta Api telah sesuai dengan harapan saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju



Lampiran 15. Google formulir kuesioner penelitian (14)

Secara umum pelayanan Kereta Api telah sesuai dengan harapan saya. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

...

Secara umum saya menggunakan layanan kereta api, saya merasa sangat puas *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Lampiran 16. Hasil Uji Validitas menggunakan software SPSS (Kualitas Layanan)

Statistics		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1 TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1													
	Sig. (2-tailed)		0,359	,635	,714	,645	,708	,722	,651	,584	0,254	0,222	0,255	,722	,834
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	0,359	1	0,248	0,224	0,198	,411	0,265	0,171	0,132	0,141	0,057	0,175	0,224	,390
	Sig. (2-tailed)	0,051		0,187	0,235	0,294	0,024	0,158	0,367	0,487	0,458	0,765	0,355	0,235	0,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,635	0,248	1	,731	,496	,601	,638	,534	,581	0,341	0,227	0,246	,631	,769
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,187		0,000	0,005	0,000	0,000	0,002	0,001	0,065	0,228	0,190	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,714	0,224	,731	1	,756	,738	,760	,797	,715	0,265	,375	0,169	,631	,876
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,235	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,157	0,041	0,372	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,645	0,198	,496	,756	1	,598	,528	,535	,729	0,317	0,285	0,270	,567	,770
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,294	0,005	0,000		0,000	0,003	0,002	0,000	0,088	0,127	0,149	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,708	,411	,601	,738	,598	1	,725	,671	,602	0,048	0,109	,428	,715	,819
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,024	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,801	0,565	0,018	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,722	0,265	,638	,760	,528	,725	1	,810	,688	0,149	0,257	0,151	,728	,833
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,158	0,000	0,000	0,003	0,000		0,000	0,000	0,433	0,171	0,425	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,651	0,171	,534	,797	,535	,671	,810	1	,740	0,281	0,334	0,159	,580	,812
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,367	0,002	0,000	0,002	0,000	0,000		0,000	0,132	0,071	0,401	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,584	0,132	,581	,715	,729	,602	,688	,740	1	,435	0,281	0,330	,505	,817
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,487	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,016	0,133	0,075	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	0,254	0,141	0,341	0,265	0,317	0,048	0,149	0,281	,435	1	,733	0,193	0,117	,432
	Sig. (2-tailed)	0,176	0,458	0,065	0,157	0,088	0,801	0,433	0,132	0,016		0,000	0,308	0,540	0,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	0,222	0,057	0,227	,375	0,285	0,109	0,257	0,334	0,281	,733	1	0,050	0,253	,426
	Sig. (2-tailed)	0,239	0,765	0,228	0,041	0,127	0,565	0,171	0,071	0,133	0,000		0,792	0,178	0,019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	0,255	0,175	0,246	0,169	0,270	,428	0,151	0,159	0,330	0,193	0,050	1	0,324	,396
	Sig. (2-tailed)	0,174	0,355	0,190	0,372	0,149	0,018	0,425	0,401	0,075	0,308	0,792		0,081	0,030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.13	Pearson Correlation	,722	0,224	,631	,631	,567	,715	,728	,580	,505	0,117	0,253	0,324	1	,784
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,235	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,001	0,004	0,540	0,178	0,081		0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Lampiran 17. Hasil Uji Validitas menggunakan *software* SPSS (Nilai Pelanggan)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,858**	,775**	,860**	,730**	,939**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,858**	1	,702**	,836**	,798**	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,775**	,702**	1	,711**	,533**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,860**	,836**	,711**	1	,765**	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,730**	,798**	,533**	,765**	1	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30

Lampiran 18. Hasil Uji Validitas menggunakan *software* SPSS (Pengalaman Pelanggan)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3_TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,689**	,541**	,710**	,860**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,689**	1	,598**	,622**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,541**	,598**	1	,718**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,710**	,622**	,718**	1	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30



Lampiran 19. Hasil Uji Validitas menggunakan *software* SPSS (Kepuasan Pelanggan)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Y_TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,758**	,322	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,083	,000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,758**	1	,368*	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000		,046	,000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,322	,368*	1	,655**
	Sig. (2-tailed)	,083	,046		,000
	N	30	30	30	30

Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *software* SPSS (Kualitas Layanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	14

Lampiran 21. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *software* SPSS (Nilai Pelanggan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6



Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *software* SPSS (Pengalaman Pelanggan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

Lampiran 23. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *software* SPSS (Kepuasan Pelanggan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	4



Lampiran 24. Data Kriteria Respoden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Pekerjaan
1	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
2	Laki - Laki	31 - 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
3	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
4	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
5	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
6	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
7	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
8	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
9	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
10	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
11	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai
12	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
13	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
14	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
15	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
16	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
17	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
18	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
19	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
20	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



21	Perempuan	31 - 50 Tahun	Ibu Rumah Tangga
22	Laki - Laki	> 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
23	Laki - Laki	> 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
24	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
25	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
26	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
27	Perempuan	31 - 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
28	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
29	Perempuan	31 - 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
30	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
31	Perempuan	26 - 30 Tahun	Ibu Rumah Tangga
32	Laki - Laki	> 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
33	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
34	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
35	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
36	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
37	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
38	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
39	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
40	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
41	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
42	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



43	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
44	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
45	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
46	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
47	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
48	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
49	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
50	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
51	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
52	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
53	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
54	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
55	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
56	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
57	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
58	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
59	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
60	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
61	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
62	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
63	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
64	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



65	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
66	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
67	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
68	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
69	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
70	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
71	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
72	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
73	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
74	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
75	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
76	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
77	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
78	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
79	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
80	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
81	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
82	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
83	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
84	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
85	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



86	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
87	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
88	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
89	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
90	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
91	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
92	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
93	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
94	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
95	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
96	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
97	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
98	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
99	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
100	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
101	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
102	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
103	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
104	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



105	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
106	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
107	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
108	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
109	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
110	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
111	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
112	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
113	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
114	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
115	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
116	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
117	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
118	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
119	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
120	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
121	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



122	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
123	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
124	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
125	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
126	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
127	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
128	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
129	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
130	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
131	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
132	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
133	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
134	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
135	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
136	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
137	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
138	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
139	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



140	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
141	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
142	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
143	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
144	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
145	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
146	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
147	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
148	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
149	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
150	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
151	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
152	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
153	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
154	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
155	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
156	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
157	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



158	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
159	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
160	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
161	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
162	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Wiraswasta
163	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Pegawai Swasta
164	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
165	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
166	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
167	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Pegawai Swasta
168	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
169	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
170	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
171	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
172	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
173	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Pegawai Swasta
174	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
175	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai Swasta
176	Laki - Laki	31 - 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
177	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



178	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
179	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
180	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
181	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
182	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
183	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
184	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
185	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
186	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
187	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
188	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
189	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
190	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
191	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
192	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
193	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
194	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
195	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
196	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
197	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



198	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
199	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Wiraswasta
200	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
201	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pegawai Swasta
202	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
203	Perempuan	26 - 30 Tahun	Ibu Rumah Tangga
204	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
205	Laki - Laki	31 - 50 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
206	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai Negeri Sipil
207	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
208	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
209	Perempuan	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
210	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa
211	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pegawai Swasta
212	Laki - Laki	17 - 25 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa



Lampiran 25. Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
1	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
10	5	5	3	3	2	3	5	3	3	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
12	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4



23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
34	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
35	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4



48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
51	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
59	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
60	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4



73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
77	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
90	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
94	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1



98	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
99	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
101	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
102	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
103	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
107	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
108	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
109	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
110	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
115	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	5



123	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
125	5	5	5	5	1	5	5	5	4	1	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
133	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
139	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
142	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5



148	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
149	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
155	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5
159	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
160	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
162	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
163	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
169	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4



173	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5
176	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
180	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
182	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5
183	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
186	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4
190	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
194	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
195	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3



198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
201	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
205	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
206	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
208	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
209	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4
210	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
211	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



Lampiran 26. Data Kuesioner Variabel Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

No.	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5
9	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
10	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3
11	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5
12	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
14	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3
17	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3
	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
27	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
28	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4
29	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
33	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3
34	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
35	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	4
36	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5
38	5	3	5	4	5	4	2	1	3	3	5	1	1
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
40	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5
	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4



46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
48	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
50	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5
51	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5
52	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
55	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5
56	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4
68	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5
	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5
	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5



71	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
74	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
76	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4
77	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	3	3	5
78	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5
79	5	4	4	5	4	5	4	5	3	1	3	5	4
80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
81	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3
82	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
83	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5
88	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
91	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
92	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
93	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



96	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3
97	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
98	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
99	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4
100	5	5	5	5	5	1	3	3	4	4	4	3	5
101	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5
102	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4
103	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
106	5	3	3	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
108	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3
109	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
110	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
114	5	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3
115	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
116	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4



121	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5
122	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
123	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
124	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
125	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
128	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
132	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
133	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5
134	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
135	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
139	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3
140	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5



146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
148	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4
149	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5
150	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3
155	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
156	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
160	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
161	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5
162	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
163	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
167	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
168	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



171	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3
173	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4
174	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5
176	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
177	5	5	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	4
178	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
179	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
180	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4
181	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3
184	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
185	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
191	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
193	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



196	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5
197	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4
198	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
199	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
200	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
201	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4
202	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
205	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
206	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
207	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
208	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
209	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4
210	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
211	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
212	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

