

DAFTAR PUSTAKA

- Achidah, Nur, M Mukery Warso dan Leonardo Budi Hasiolan. 2016. Pengaruh Promosi, Harga dan Desai Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Mio GT. *Journal Of Management*. Vol. 2 No. 2.
- Aissyah, C. P., Hermani, A., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 290-297.
- Abdullah, T. Dan Francis Tantri. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Aulijaa FR, A., M Sasmita, E., & Sari, B. (2020). Pengaruh Bauran Promosi, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia, Jakarta Timur. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, 3(1), 71-79.
- Akbar Dwi Yulianto. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya. Vol. 3, No.1.
- Al-Qarni, H. U., & Suryana, D. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Cimahi.
- Azuar Juliandi. 2013. Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi. Edisi Pertama. Penerbit: Media Inn, Medan.
- Buchari, Alma, 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Basu Swasta dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty : Yogyakarta.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Daryanto. (2011). Media Pembelajaran. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinan, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1:120-134.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Dea Syahputri Utami. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Indihome di PT. Telkom Indonesia STO CTD Medan. Diss. 2018.
- Herlambang. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gasyen Publishing.
- Kartajaya, H (2007). *Hermawan kartajaya on Segmentation*, Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (Decimocuarta ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Education.
- Kotler Philip, Kevin Lance Keller. 2013. *Marketing Management* 14th edition. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing* Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education.
- Lewis, R., & Booms, B. (2012). *The marketing aspek of service quality. chicago: american marketing the association chicago.*
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa* Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Nabillah, A. Z. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur).*
- Nikmah, N., & Ar-Rasyid, G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Divisi Local Government Service PT. Telkom Indonesia, Kebon Sirih Jakarta).* *JURNAL MANAJEMEN FE-UB*, 7(1), 47-67.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan.* *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90-108.

- PRASANTI, D. R. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Witel Jember di Kecamatan Sumpalsari.
- Ramadhan, F. Y. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Serta Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Indi Home PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Wilayah Samarinda Kota). *Ekonomia*, 6(2), 150-157.
- Roymon Panjaitan, Manajemen Pemasaran, Semarang : Sukarno Pressindo, 2018
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sari, N. P., & Budiarmo, A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.(Persero) Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 200-209.
- Sari, Debby Ayu Permata. Pengaruh bauran pemasaran dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi variabel kepuasan (studi pada pelanggan indihome pt. telekomunikasi indonesia regional Bogor). Diss. University Of Muhammadiyah Malang, 2018.
- Satrio Bimantoro dan Dra.Hj. Anik Lestari A,M.M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Telepon Rumah Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Telkom Surabaya Barat). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 4 No.3.
- Setyo, P. E. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “best autoworks”. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.

- Sugiyono (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Thungasal, C. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1).
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset : Yogyakarta
- Tjiptono, F dan Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Waseso, Segoro. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Wijayanti, I. W., & Wahyono, W. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(1).
- Wijaya, Alfi Sukma. "Pengaruh HArga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada counter HP "Jati Bird" Semarang." *Jurnal EkonomiManajemen* (2013): 1-11.
- Winata, A., & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan hotel emersia di bandar lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(02), 133-149.

Zahrah, F. N., Indrawati, I., & Djatmiko, T. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 4(3).

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Indihome Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Makassar STO Mattoangin”

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Lama Berlangganan :

Produk yang disenangi :

Produk :

2P (Internet dan Telepon) 2P (Internet dan TV) 3P (Internet, Telepon, dan TV)

Petunjuk Pengisian :

1. Jawablah pernyataan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang tersedia dan berikan tanda centang (✓) pada kolom yang anda pilih.
2. Kuesioner penelitian disusun untuk mengukur dan mendapatkan tanggapan dari responden dengan skala likert 5 point ialah :
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 3 = Cukup Setuju (CS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

PERTANYAAN

NO.	HARGA	Respon				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Harga produk Indihome yang ditawarkan sudah terjangkau sesuai dengan kemampuan saya membeli					
2.	Harga produk Indihome sudah sesuai dengan kualitas produk yang saya dapatkan					
3.	Harga produk Indihome yang ditawarkan sudah setara dengan manfaat yang saya peroleh					
4.	Harga produk indihome dapat bersaing dengan produk lain					
5.	Harga produk indihome bervariasi sesuai dengan produk yang dibutuhkan					

NO.	KUALIATAS PELAYANAN	Respon				
		SS	S	CS	TS	STS
	REABILITY (KEANDALAN)					
1.	Karyawan menangani gangguan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
2.	Karyawan mampu memberi informasi kecepatan layanan internet Indihome secara benar					
	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)					
3.	Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan					
4.	Karyawan cepat dalam menyampaikan keluhan gangguan kepada teknisi					
	ASSURANCE (JAMINAN)					
5.	PT. Telkom Witel Makassar memberikan tagihan secara benar					

6.	Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan mengenai layanan internet Indihome secara tepat					
EMPATHY (EMPATI)						
7.	Karyawan dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada pelanggan.					
8.	Karyawan memberikan perhatian baik secara personal maupun individu					
TANGIBLE (BUKTI FISIK)						
9.	Karyawan selalu memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan.					
10.	Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan					

NO.	KEPUASAN PELANGGAN	Respon				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menangani keluhan					
2.	Merasa puas atas produk atau jasa Indihome yang digunakan					
3.	Layanan yang diberikan karyawan PT. Telkom Witel Makassar sesuai dengan harapan					
4.	Pelayanan yang diberikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
5.	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas produk dan jasa yang diberikan					

NO.	LOYALITAS PELANGGAN	Respon				
		SS	S	CS	TS	STS
	Memiliki Ikatan Emosional Dengan Merek					
1.	Pelanggan akan terus menggunakan jasa atau produk indihome.					
2.	Tidak berkeinginan untuk pindah ke produk atau lain					
	Merasa Puas					
3.	Pelayanan yang diberikan telkom membuat saya merasa puas					
4.	Saya tidak terpengaruh oleh bujukan dari perusahaan lain untuk berpindah menggunakan jasanya					
	Pembelian Ulang					
5.	Saya akan kembali konsisten menikmati produk indihome					
6.	Saya akan menggunakan kembali produk atau jasa indihome setelah satu kali mencoba produk indihome					
	Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain					
7.	Akan merekomendasikan produk atau jasa indihome kepada orang lain.					
8.	Akan menyatakan hal-hal yang positif kepada orang lain mengenai produk atau jasa indihome					

Lampiran 2 : Data Variabel Harga

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
1	3	4	4	5	3	19
2	4	4	5	4	3	20
3	2	1	1	1	1	6
4	5	5	4	4	4	22
5	3	4	4	4	4	19
6	3	4	4	3	2	16
7	2	2	2	1	1	8
8	5	5	5	5	3	23
9	4	4	4	5	4	21
10	4	4	4	5	3	20
11	3	3	3	3	3	15
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	3	3	18
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	1	5	21
16	3	3	3	3	3	15
17	3	1	1	2	1	8
18	5	5	5	5	5	25
19	1	1	1	1	1	5
20	4	4	4	5	3	20
21	5	5	5	5	5	25
22	5	4	4	4	5	22
23	5	5	5	1	5	21
24	4	3	4	5	5	21
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	2	2	2	2	2	10
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	3	5	23
30	3	3	3	2	3	14
31	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	4	3	19
33	2	3	2	5	2	14
34	2	2	4	1	2	11

35	4	3	3	3	4	17
36	3	3	3	3	3	15
37	3	5	5	5	4	22
38	3	3	2	5	3	16
39	3	4	4	3	3	17
40	5	5	5	5	5	25
41	2	4	3	3	2	14
42	5	5	4	5	5	24
43	3	3	3	2	2	13
44	1	1	1	1	1	5
45	1	1	1	1	1	5
46	5	5	5	4	5	24
47	3	3	3	3	3	15
48	3	4	4	3	3	17
49	1	1	3	1	1	7
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	3	3	3	3	3	15
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	4	3	4	19
55	5	5	5	5	5	25
56	5	4	4	4	5	22
57	4	5	5	4	5	23
58	4	4	2	3	4	17
59	3	1	2	1	2	9
60	3	4	4	4	5	20
61	1	1	1	1	1	5
62	1	1	1	4	1	8
63	1	1	1	1	1	5
64	5	5	5	5	4	24
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	4	4	17
67	1	1	1	1	1	5
68	4	4	4	4	4	20
69	3	4	4	4	5	20
70	2	1	2	2	2	9
71	3	3	5	5	5	21

72	4	4	3	3	3	17
73	3	4	3	3	4	17
74	2	3	4	2	4	15
75	3	1	2	3	5	14
76	2	3	3	4	3	15
77	3	3	4	4	3	17
78	4	4	4	4	2	18
79	5	5	5	5	5	25
80	5	4	4	5	3	21
81	2	3	3	3	5	16
82	4	2	2	2	4	14
83	3	3	3	3	4	16
84	3	4	4	4	4	19
85	3	5	5	3	5	21
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	3	5	20
88	5	5	4	3	4	21
89	1	1	1	3	5	11
90	3	3	2	3	3	14
91	3	4	4	4	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	3	4	19
94	4	4	4	4	4	20
95	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	4	20
97	5	4	4	4	4	21
98	4	4	5	5	4	22
99	4	4	5	4	4	21
100	2	2	2	1	3	10
101	5	5	5	5	5	25
102	2	2	3	2	3	12
103	3	3	3	2	4	15
104	2	2	2	2	2	10
105	5	5	5	5	5	25
106	3	4	4	4	4	19
107	4	3	3	4	3	17
108	3	3	3	3	3	15

109	2	2	2	1	3	10
110	5	5	5	5	5	25
111	3	3	3	3	3	15
112	3	2	2	3	3	13
113	4	3	3	2	4	16
114	4	4	4	3	4	19
115	5	5	5	5	5	25
116	5	5	5	4	5	24
117	4	4	4	3	4	19
118	5	5	5	5	5	25
119	4	4	5	4	4	21
120	4	4	5	5	4	22
121	3	2	2	3	4	14
122	5	4	4	3	4	20
123	3	4	4	3	3	17
124	4	5	5	4	5	23
125	4	4	5	3	5	21
126	5	5	3	5	2	20
127	1	3	4	3	5	16
128	5	5	5	5	5	25
129	5	5	5	5	5	25
130	4	3	4	4	4	19
131	3	1	4	5	1	14
132	3	2	1	5	1	12
133	5	3	5	5	5	23
134	5	5	5	5	5	25
135	2	4	3	5	4	18
136	4	4	5	5	4	22
137	3	2	4	5	2	16
138	4	5	4	5	4	22
139	4	4	3	5	4	20
140	2	2	2	2	3	11
141	4	4	4	5	4	21
142	5	5	5	5	5	25
143	3	4	3	4	4	18
144	4	4	2	5	1	16
145	4	4	4	5	4	21

146	4	3	3	2	3	15
147	5	5	5	5	5	25
148	4	5	4	5	4	22
149	5	5	5	5	5	25
150	4	4	4	4	4	20
151	5	5	5	4	4	23
152	5	5	5	5	5	25
153	5	4	4	4	5	22
154	3	5	5	3	4	20
155	2	3	4	1	1	11
156	5	5	4	5	4	23
157	5	5	4	5	5	24
158	3	3	4	5	5	20
159	5	2	3	2	2	14
160	4	4	4	4	4	20
161	5	5	5	5	5	25
162	4	4	3	3	4	18
163	5	5	5	5	5	25
164	1	2	2	3	2	10
165	5	5	5	3	5	23
166	5	5	5	5	5	25
167	5	5	5	4	5	24
168	5	5	5	5	5	25
169	3	4	4	2	3	16
170	1	1	2	2	1	7
171	5	5	4	4	5	23
172	5	5	5	2	3	20
173	5	5	5	5	5	25
174	5	5	4	2	5	21
175	5	4	4	3	3	19
176	3	2	2	3	2	12
177	3	4	4	4	3	18
178	5	3	3	3	4	18
179	2	3	2	2	1	10
180	5	5	5	5	5	25
181	5	5	5	5	5	25
182	3	3	3	4	3	16

183	3	3	4	4	4	18
184	4	3	4	2	5	18
185	1	2	1	1	3	8
186	5	5	4	4	5	23
187	4	4	4	4	4	20
188	3	3	3	2	5	16
189	5	4	3	2	3	17
190	2	2	1	2	2	9
191	3	3	4	4	5	19
192	4	4	5	5	4	22
193	5	5	5	5	5	25
194	5	5	5	5	5	25
195	5	5	5	5	5	25
196	4	4	3	3	4	18
197	4	4	5	4	4	21
198	4	4	4	3	2	17
199	5	5	4	3	3	20
200	3	3	3	3	4	16
201	5	5	5	4	3	22
202	5	4	4	5	5	23
203	5	5	5	5	5	25
204	5	5	5	5	5	25
205	5	5	5	5	5	25
206	5	5	5	5	5	25
207	5	5	5	5	5	25
208	5	5	5	5	5	25
209	5	5	5	5	5	25
210	5	5	5	5	5	25
211	5	5	5	5	5	25
212	3	3	4	1	2	13
213	5	5	5	5	5	25
214	5	5	5	5	5	25
215	4	5	3	4	4	20
216	5	5	5	5	5	25
217	5	5	5	5	5	25
218	5	5	5	5	5	25
219	5	5	5	5	5	25

220	5	5	5	5	5	25
221	5	5	5	5	5	25
222	5	5	5	5	5	25
223	5	5	5	5	5	25
224	5	5	5	5	5	25
225	5	5	5	1	5	21
226	5	5	4	4	5	23
227	5	5	5	5	5	25
228	5	5	5	5	5	25
229	5	5	5	5	5	25
230	5	5	5	5	5	25
231	5	4	4	4	4	21
232	4	4	4	4	4	20
233	4	4	4	4	4	20
234	4	4	5	4	5	22
235	4	4	4	4	4	20
236	2	1	3	1	5	12
237	2	3	4	4	4	17
238	3	4	4	5	5	21
239	4	3	4	4	4	19
240	3	3	3	3	4	16
241	2	2	2	2	2	10
242	3	4	3	3	4	17
243	3	4	3	4	3	17
244	4	4	3	2	3	16
245	4	5	5	5	5	24
246	5	4	3	5	3	20
247	2	2	2	2	4	12
248	4	4	4	4	5	21
249	3	4	4	4	5	20
250	5	4	4	3	5	21
251	1	3	3	1	1	9
252	3	3	4	3	4	17
253	4	4	5	1	4	18
254	3	3	3	5	3	17
255	4	4	4	4	4	20
256	5	5	5	1	1	17

257	5	4	4	4	5	22
258	4	4	5	5	5	23
259	3	2	2	3	3	13
260	3	3	3	3	3	15
261	3	2	2	3	4	14
262	3	2	2	2	2	11
263	4	5	5	4	5	23
264	4	2	3	3	4	16
265	5	5	5	5	5	25
266	5	4	4	5	5	23
267	3	2	4	5	5	19
268	5	5	5	4	5	24
269	3	3	5	2	4	17
270	3	3	3	5	5	19
271	3	1	2	3	3	12
272	5	5	5	5	5	25
273	5	5	5	5	5	25
274	5	5	5	5	5	25
275	5	5	5	5	5	25
276	5	5	5	5	5	25
277	5	5	5	5	5	25
278	5	5	5	5	5	25
279	5	5	5	5	5	25
280	5	5	5	5	5	25
281	4	5	5	5	5	24
282	5	5	5	5	5	25
283	5	5	5	5	5	25
284	5	5	5	5	5	25
285	5	5	5	5	5	25
286	5	5	5	5	5	25
287	5	5	5	5	5	25
288	5	5	5	5	5	25
289	4	4	5	5	5	23
290	1	1	1	1	2	6
291	5	5	5	5	5	25
292	4	4	4	4	4	20
293	4	4	4	4	5	21

294	5	5	4	4	4	22
295	1	1	1	1	1	5
296	3	4	5	3	2	17
297	5	2	2	3	3	15
298	5	4	5	4	4	22
299	3	3	3	4	3	16
300	2	2	2	2	2	10
301	4	4	5	5	5	23
302	3	3	4	4	3	17
303	2	2	3	2	4	13
304	1	5	5	5	5	21
305	2	1	1	2	3	9
306	2	3	3	2	2	12
307	3	3	5	3	3	17
308	4	4	4	4	4	20
309	3	4	4	4	4	19
310	4	4	4	3	4	19
311	5	5	5	5	5	25
312	5	5	5	5	5	25
313	5	5	5	5	5	25
314	5	5	5	5	5	25
315	5	5	5	5	5	25
316	5	5	5	5	5	25
317	5	5	5	5	5	25
318	5	5	5	5	5	25
319	5	5	5	5	5	25
320	4	5	5	5	4	23
321	5	4	4	5	5	23
322	5	4	4	5	5	23
323	3	3	4	3	3	16
324	5	5	5	5	5	25
325	2	3	3	2	1	11
326	4	3	5	5	4	21
327	5	4	3	4	4	20
328	4	4	4	3	5	20
329	5	4	5	5	5	24
330	5	4	4	5	5	23

331	5	4	4	5	4	22
332	5	5	5	5	5	25
333	4	2	3	3	4	16
334	2	3	4	2	3	14
335	2	2	3	1	2	10
336	1	2	1	2	2	8
337	4	4	5	4	4	21
338	4	4	4	2	3	17
339	3	3	3	4	3	16
340	4	4	4	5	4	21
341	5	5	4	4	5	23
342	3	4	4	3	4	18
343	2	2	3	3	3	13
344	2	3	3	3	2	13
345	5	5	5	5	5	25
346	4	4	4	3	4	19
347	1	2	1	2	2	8
348	5	5	4	4	4	22
349	4	5	5	4	4	22
350	4	3	3	4	4	18
351	4	4	4	5	5	22
352	4	4	4	4	4	20
353	3	3	4	4	4	18
354	3	3	3	3	4	16
355	5	5	5	5	5	25
356	5	5	5	5	5	25
357	5	5	4	5	5	24
358	4	4	4	4	5	21
359	3	3	4	3	5	18
360	5	5	5	4	4	23
361	4	4	4	4	5	21
362	5	5	5	5	5	25
363	5	5	5	5	5	25
364	4	4	4	3	4	19
365	5	5	5	5	5	25
366	5	5	5	5	5	25
367	5	5	5	5	5	25

368	5	5	5	5	5	25
369	5	4	4	5	5	23
370	3	4	4	4	3	18
371	5	5	5	5	5	25
372	5	5	5	5	5	25
373	5	5	5	5	5	25
374	5	5	5	5	5	25
375	5	5	5	5	5	25
376	4	4	4	5	5	22
377	5	5	5	5	5	25
378	5	5	5	5	5	25
379	5	5	4	4	4	22
380	5	5	5	5	5	25
381	2	2	1	1	2	8
382	5	5	5	5	5	25
383	4	3	3	3	4	17
384	4	5	5	5	5	24
385	4	4	5	4	4	21
386	5	5	5	5	5	25
387	5	4	4	4	4	21
388	2	2	2	1	3	10
389	5	4	4	5	4	22
390	5	4	4	5	4	22

Lampiran 3 : Data Variabel Kualitas Pelayanan

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total X2
1	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	38
2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	19
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
6	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
7	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	27
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
16	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
20	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	42
21	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
22	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	42
25	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	37
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	39
31	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	41
34	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	26

35	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	38
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	39
38	5	3	2	5	2	3	3	2	3	3	31
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
42	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
43	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	26
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	26
48	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16
49	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	39
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
52	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	30
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
55	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
57	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
58	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
59	1	3	1	1	3	4	4	4	1	3	25
60	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
61	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	12
62	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	15
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	45
66	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	36
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	45
70	5	3	4	5	4	3	5	4	3	3	39
71	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45

109	1	4	4	4	3	4	2	2	1	3	28
110	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
111	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
113	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
116	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
117	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
119	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
120	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
121	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	32
122	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	39
123	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	37
124	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
125	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
126	3	5	1	5	5	1	5	2	5	5	37
127	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47
128	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	47
129	5	4	3	2	1	4	4	3	5	5	36
130	5	4	5	3	4	5	5	2	5	5	43
131	1	4	2	5	2	1	5	3	4	4	31
132	2	3	3	2	4	5	5	4	5	5	38
133	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	45
134	4	5	1	3	5	2	4	1	5	4	34
135	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	40
136	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
137	3	2	4	3	4	5	3	2	4	4	34
138	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	43
139	3	3	4	3	5	1	1	2	2	4	28
140	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
141	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
143	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
144	3	3	3	4	4	1	2	1	2	2	25
145	4	4	3	4	4	1	2	4	2	1	29

146	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	38
147	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	41
148	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41
149	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
150	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
151	1	2	3	3	5	2	2	2	4	4	28
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
153	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	42
154	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
155	1	2	4	3	5	4	3	4	3	5	34
156	3	4	4	5	4	2	3	3	3	5	36
157	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	39
158	4	1	2	2	3	4	5	4	5	2	32
159	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	25
160	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
161	3	4	4	4	5	4	4	2	5	3	38
162	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	42
163	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	41
164	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	45
165	5	5	3	2	5	5	3	3	5	5	41
166	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
167	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	39
168	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	42
169	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	32
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
171	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	21
172	2	2	4	4	3	4	1	1	2	1	24
173	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	39
174	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
175	3	3	2	5	5	3	3	3	4	4	35
176	4	3	3	2	2	4	4	4	5	5	36
177	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	42
178	3	3	3	2	5	1	2	1	2	2	24
179	2	2	5	2	5	2	2	2	3	5	30
180	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	43
181	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
182	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	43

220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
225	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
226	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
234	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	36
235	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
236	3	2	1	2	5	4	5	4	2	4	32
237	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
238	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
239	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
242	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
243	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	34
244	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	37
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
246	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	36
247	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37
248	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
249	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
250	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
251	5	5	2	5	3	3	3	5	5	5	41
252	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	43
253	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
254	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
256	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	45

294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
295	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
296	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	22
297	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	36
298	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	36
299	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	36
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
301	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	41
302	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
303	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	35
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
305	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	20
306	3	2	4	2	2	4	4	3	5	1	30
307	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
309	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	38
310	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	44
311	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
314	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
315	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
316	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
317	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
320	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
321	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	43
322	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
323	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	40
324	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	39
325	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	20
326	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
327	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	40
328	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
329	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	42
330	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	41

368	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
369	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
370	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	33
371	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
372	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
373	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
374	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
375	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
376	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
377	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
378	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
379	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	29
380	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
381	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	16
382	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
383	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4	32
384	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
385	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44
386	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
387	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
388	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	29
389	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
390	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43

Lampiran 4 : Data Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Total Z
1	3	4	4	4	4	19
2	3	4	4	4	5	20
3	3	2	3	3	2	13
4	4	4	4	4	4	20
5	2	4	4	5	5	20
6	3	4	4	5	4	20
7	2	2	2	3	3	12
8	5	5	4	4	4	22
9	4	5	4	5	4	22
10	2	4	4	5	5	20
11	3	4	4	4	4	19
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	5	5	5	23
16	4	3	2	2	2	13
17	1	1	2	4	2	10
18	5	5	5	5	5	25
19	2	1	1	1	1	6
20	3	5	4	4	4	20
21	4	4	5	5	4	22
22	3	4	4	4	5	20
23	1	5	5	5	5	21
24	3	4	4	4	4	19
25	3	4	5	5	5	22
26	5	5	5	5	5	25
27	2	3	3	4	3	15
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25
30	2	3	4	4	4	17
31	5	5	4	5	5	24
32	2	3	4	4	4	17
33	4	4	4	3	4	19
34	3	3	2	2	4	14
35	2	3	3	4	4	16

36	2	2	3	3	3	13
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	3	5	3	19
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25
41	1	3	4	3	3	14
42	4	5	5	4	5	23
43	1	3	3	3	4	14
44	1	1	1	1	1	5
45	3	1	1	1	1	7
46	4	5	5	5	5	24
47	4	2	3	3	2	14
48	1	2	3	4	3	13
49	1	3	4	4	4	16
50	5	5	5	5	5	25
51	4	5	4	5	4	22
52	1	3	3	3	3	13
53	5	5	5	5	5	25
54	3	4	4	4	4	19
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	4	4	23
58	2	2	3	3	3	13
59	1	1	1	1	1	5
60	4	4	4	4	4	20
61	1	1	1	1	1	5
62	1	1	1	1	1	5
63	1	1	1	1	1	5
64	4	5	5	5	5	24
65	3	3	3	3	3	15
66	2	3	4	3	4	16
67	1	1	1	1	1	5
68	4	4	4	4	4	20
69	2	5	4	5	5	21
70	1	1	1	4	3	10
71	3	4	4	4	5	20
72	2	3	3	3	3	14

73	4	5	5	5	5	24
74	4	4	4	4	4	20
75	4	3	5	4	4	20
76	4	4	3	3	3	17
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	3	19
79	5	5	5	5	5	25
80	5	4	5	5	5	24
81	4	4	4	4	4	20
82	2	2	4	2	3	13
83	4	4	4	4	4	20
84	4	5	5	4	4	22
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	5	5	25
89	5	5	4	4	4	22
90	2	3	3	3	3	14
91	3	4	3	3	3	16
92	5	4	4	5	4	22
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	4	3	4	3	3	17
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20
98	5	4	3	4	4	20
99	3	5	4	4	3	19
100	3	4	3	3	4	17
101	5	5	5	5	5	25
102	3	2	2	3	3	13
103	4	4	4	3	3	18
104	1	1	1	1	1	5
105	5	4	4	5	5	23
106	4	4	4	4	4	20
107	5	5	5	5	4	24
108	3	3	3	3	3	15
109	1	3	3	1	1	9

110	4	5	5	5	5	24
111	4	4	4	4	4	20
112	3	2	2	2	2	11
113	4	3	3	3	2	15
114	4	4	4	4	4	20
115	5	4	4	4	4	21
116	5	5	5	5	5	25
117	4	4	4	4	4	20
118	5	5	5	5	5	25
119	5	5	4	5	4	23
120	4	4	5	4	5	22
121	3	2	3	3	2	13
122	4	3	4	4	4	19
123	4	4	3	5	4	20
124	5	5	5	4	5	24
125	4	3	4	5	4	20
126	5	3	5	5	5	23
127	2	1	4	1	4	12
128	5	4	5	2	2	18
129	5	4	5	5	4	23
130	5	4	4	5	3	21
131	5	1	1	2	4	13
132	5	3	5	1	1	15
133	5	5	5	5	5	25
134	5	5	5	5	5	25
135	2	1	3	1	3	10
136	4	5	5	4	5	23
137	4	4	3	4	5	20
138	5	5	5	4	5	24
139	2	3	3	2	4	14
140	4	4	4	4	4	20
141	5	5	4	5	3	22
142	4	5	5	5	4	23
143	4	3	5	4	5	21
144	4	4	4	3	5	20
145	4	3	3	1	1	12
146	4	4	4	4	4	20

147	4	4	4	3	4	19
148	4	3	3	3	4	17
149	4	5	3	4	4	20
150	4	4	3	4	5	20
151	5	1	1	2	5	14
152	5	5	5	5	5	25
153	5	4	4	4	4	21
154	4	3	3	3	4	17
155	4	3	3	4	3	17
156	4	5	4	4	4	21
157	5	3	3	3	3	17
158	1	2	1	1	3	8
159	1	1	2	3	2	9
160	5	5	3	2	4	19
161	3	3	4	4	5	19
162	3	4	4	4	4	19
163	5	5	4	3	3	20
164	5	5	4	4	5	23
165	3	1	2	2	1	9
166	5	3	4	3	3	18
167	5	4	4	5	4	22
168	5	3	4	4	4	20
169	2	3	3	4	5	17
170	1	1	2	3	4	11
171	1	1	1	2	3	8
172	5	5	3	3	4	20
173	5	5	2	3	5	20
174	3	2	2	2	3	12
175	3	4	2	3	3	15
176	5	5	5	3	5	23
177	5	4	5	5	5	24
178	2	3	3	4	5	17
179	5	4	2	1	1	13
180	5	5	3	3	4	20
181	5	5	5	5	4	24
182	5	4	3	4	5	21
183	3	3	4	3	3	16

184	3	3	4	4	4	18
185	2	2	3	3	3	13
186	4	4	4	4	4	20
187	3	4	4	4	4	19
188	5	4	4	4	4	21
189	5	4	4	4	4	21
190	4	3	2	2	1	12
191	4	5	4	4	5	22
192	4	4	5	4	4	21
193	4	4	4	3	5	20
194	4	4	4	4	4	20
195	4	4	4	5	5	22
196	4	5	4	5	4	22
197	5	5	4	4	4	22
198	4	4	4	3	4	19
199	4	4	4	4	4	20
200	5	3	3	2	2	15
201	4	4	4	4	5	21
202	5	5	4	3	3	20
203	5	5	5	5	5	25
204	5	5	5	5	5	25
205	5	5	5	5	5	25
206	5	5	5	5	5	25
207	5	5	5	5	5	25
208	5	5	5	5	5	25
209	5	5	5	5	5	25
210	5	5	5	5	5	25
211	5	5	5	5	5	25
212	2	2	3	2	4	13
213	5	5	5	5	5	25
214	5	5	5	5	5	25
215	5	4	4	5	5	23
216	5	5	5	5	5	25
217	5	5	5	5	5	25
218	5	5	5	5	5	25
219	5	5	5	5	5	25
220	5	5	5	5	5	25

221	5	5	5	5	5	25
222	5	5	5	5	5	25
223	5	5	5	5	5	25
224	5	5	5	5	5	25
225	5	5	4	4	3	21
226	4	4	4	4	5	21
227	5	5	5	5	5	25
228	5	5	5	5	5	25
229	5	5	5	5	5	25
230	5	5	5	5	5	25
231	4	4	4	4	4	20
232	4	4	4	4	4	20
233	4	4	4	4	4	20
234	4	4	4	4	4	20
235	4	4	3	3	3	17
236	3	1	2	2	3	11
237	4	4	4	4	4	20
238	4	4	4	4	4	20
239	4	4	4	4	4	20
240	4	4	4	4	4	20
241	3	4	3	3	3	16
242	4	3	3	3	3	16
243	3	3	3	3	3	15
244	4	3	4	4	4	19
245	5	4	4	4	4	21
246	3	2	3	4	4	16
247	3	3	3	4	4	17
248	3	4	4	4	4	19
249	4	4	4	3	3	18
250	4	4	4	4	4	20
251	5	1	1	2	5	14
252	4	4	3	3	3	17
253	4	5	4	4	4	21
254	5	4	5	5	5	24
255	4	4	4	4	4	20
256	5	5	5	5	5	25
257	4	5	4	4	4	21

258	2	4	3	4	4	17
259	3	2	3	3	2	13
260	5	5	5	5	5	25
261	3	3	3	4	3	16
262	3	3	3	3	3	15
263	3	1	5	4	4	17
264	5	5	5	5	5	25
265	5	5	5	5	5	25
266	5	4	4	4	5	22
267	3	4	3	3	4	17
268	4	5	5	5	5	24
269	3	5	3	5	5	21
270	3	2	3	3	3	14
271	2	1	1	2	1	7
272	5	5	5	5	5	25
273	5	5	5	5	5	25
274	5	5	5	5	5	25
275	5	5	5	5	5	25
276	5	5	5	5	5	25
277	5	5	5	5	5	25
278	5	5	5	5	5	25
279	5	5	5	5	5	25
280	5	5	5	5	5	25
281	5	5	5	5	5	25
282	5	5	5	5	5	25
283	5	5	5	5	5	25
284	5	5	5	5	5	25
285	5	5	5	5	5	25
286	5	5	5	5	5	25
287	5	5	5	5	5	25
288	5	5	5	5	5	25
289	4	5	4	4	4	21
290	1	1	1	3	1	7
291	5	5	5	5	5	25
292	5	5	5	5	5	25
293	3	4	4	4	4	19
294	5	4	4	4	4	21

295	1	1	1	1	1	5
296	3	3	1	4	5	16
297	3	3	3	2	1	12
298	4	4	4	4	4	20
299	3	3	3	3	3	15
300	2	2	2	2	2	10
301	4	4	4	4	5	21
302	3	3	3	3	3	15
303	4	2	3	3	4	16
304	5	3	2	3	3	16
305	3	1	3	1	1	9
306	2	4	3	2	2	13
307	5	3	3	5	5	21
308	4	4	4	4	4	20
309	4	4	4	4	4	20
310	4	4	4	4	4	20
311	5	5	5	5	5	25
312	5	5	5	5	5	25
313	5	5	5	5	5	25
314	5	5	5	5	5	25
315	5	5	5	5	5	25
316	5	5	5	5	5	25
317	5	5	5	5	5	25
318	5	5	5	5	5	25
319	5	5	5	5	5	25
320	3	3	4	4	5	19
321	4	4	4	4	4	20
322	4	4	4	5	5	22
323	4	2	2	3	3	14
324	5	5	5	5	4	24
325	3	2	2	3	3	13
326	5	4	4	4	4	21
327	4	5	5	5	4	23
328	4	5	5	5	5	24
329	5	5	4	4	4	22
330	4	3	3	3	4	17
331	4	3	4	4	5	20

332	5	5	5	4	4	23
333	1	2	1	2	2	8
334	2	2	4	4	4	16
335	1	2	2	4	3	12
336	2	2	1	3	3	11
337	4	4	5	5	4	22
338	4	4	3	3	3	17
339	4	4	3	3	4	18
340	4	4	4	3	3	18
341	4	5	5	5	4	23
342	3	3	4	3	3	16
343	3	3	2	3	3	14
344	3	3	3	3	3	15
345	5	5	5	4	4	23
346	3	3	3	4	4	17
347	2	3	3	3	3	14
348	4	4	4	4	5	21
349	5	4	4	4	4	21
350	4	4	5	4	4	21
351	4	4	3	3	4	18
352	5	4	4	4	4	21
353	3	3	3	3	3	15
354	4	3	3	3	3	16
355	5	4	4	5	4	22
356	5	5	4	4	4	22
357	5	5	5	4	5	24
358	4	4	3	5	4	20
359	4	3	3	4	5	19
360	4	4	5	5	5	23
361	4	4	5	4	4	21
362	5	5	5	5	5	25
363	5	5	5	5	5	25
364	4	3	4	3	3	17
365	5	5	5	5	5	25
366	5	5	5	5	5	25
367	5	5	5	5	5	25
368	5	5	5	5	5	25

369	5	5	4	4	5	23
370	3	3	4	4	4	18
371	5	5	5	5	5	25
372	5	5	5	5	5	25
373	5	5	5	5	5	25
374	5	5	5	5	5	25
375	5	5	5	5	5	25
376	5	4	4	4	4	21
377	5	5	5	5	5	25
378	5	5	5	5	5	25
379	3	4	4	4	3	18
380	5	5	5	5	5	25
381	2	3	3	2	2	12
382	5	5	5	5	5	25
383	4	4	3	3	3	17
384	5	5	5	5	5	25
385	4	4	4	5	5	22
386	5	4	4	5	5	23
387	4	4	5	4	4	21
388	4	5	5	5	5	24
389	4	5	5	4	5	23
390	5	4	5	5	4	23

Lampiran 5 : Data Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total Y
1	2	2	3	2	3	3	2	3	20
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	2	2	1	2	2	2	1	2	14
4	4	5	4	4	4	4	4	5	34
5	4	3	4	3	3	4	5	4	30
6	3	3	4	3	4	4	3	5	29
7	2	3	2	3	2	3	3	3	21
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	4	5	5	5	5	5	5	5	39
10	5	4	5	5	5	3	4	5	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	4	4	3	5	4	5	5	35
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	4	5	5	5	5	4	5	5	38
16	3	3	2	3	3	3	3	2	22
17	3	1	3	1	2	2	1	1	14
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	1	1	1	1	1	1	1	1	8
20	4	3	4	4	4	4	4	4	31
21	5	5	4	5	5	5	5	5	39
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	5	1	5	1	5	5	5	5	32
24	4	5	4	4	5	5	5	5	37
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	3	2	3	1	3	3	3	3	21
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	3	2	3	3	3	3	3	3	23
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	4	3	3	4	4	4	4	30
33	3	2	3	3	3	3	2	3	22
34	2	5	3	1	1	1	4	3	20
35	3	4	3	3	3	4	3	3	26

73	4	2	4	5	4	3	4	5	31
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	1	4	3	3	3	3	3	23
76	4	4	4	3	3	3	3	3	27
77	4	4	5	5	5	4	4	4	35
78	4	4	4	4	4	4	3	4	31
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	4	3	5	4	4	4	5	5	34
81	4	3	4	3	4	4	4	4	30
82	2	2	2	2	2	2	2	2	16
83	3	2	4	2	3	2	2	4	22
84	5	1	5	4	5	5	5	5	35
85	5	3	5	5	5	5	5	5	38
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87	4	2	4	4	4	4	4	4	30
88	5	3	5	3	5	5	5	5	36
89	3	3	3	2	3	3	2	3	22
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24
91	3	3	3	3	3	3	4	4	26
92	3	4	4	4	4	2	4	4	29
93	4	4	4	3	4	3	4	4	30
94	4	4	4	4	4	4	4	5	33
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	4	3	4	5	4	5	4	34
99	5	5	5	4	4	4	5	5	37
100	3	1	2	1	5	1	2	2	17
101	5	5	5	5	5	5	5	5	40
102	4	2	3	2	2	2	2	3	20
103	4	4	4	3	3	4	3	3	28
104	1	5	1	5	1	1	1	1	16
105	5	5	5	5	5	5	5	5	40
106	4	5	4	4	4	4	4	4	33
107	4	4	5	4	4	4	5	5	35
108	3	3	3	3	3	3	2	3	23
109	2	1	2	1	2	2	1	2	13

110	5	1	5	5	5	5	5	5	36
111	4	4	4	4	4	4	3	3	30
112	1	4	1	4	1	1	1	2	15
113	3	3	2	2	3	3	3	3	22
114	4	3	4	3	4	4	4	4	30
115	5	5	5	5	5	5	5	5	40
116	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117	5	5	4	4	4	4	5	5	36
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40
119	5	5	4	5	5	5	5	5	39
120	4	5	4	5	4	5	4	5	36
121	2	4	3	2	2	3	3	3	22
122	5	4	4	3	5	5	4	4	34
123	4	5	4	4	3	4	3	5	32
124	5	5	5	4	5	5	5	5	39
125	3	5	3	4	5	4	4	5	33
126	3	5	3	2	5	5	3	3	29
127	5	3	5	3	4	2	3	4	29
128	4	2	4	3	5	5	4	5	32
129	5	4	5	5	5	4	5	4	37
130	5	4	5	4	5	2	1	3	29
131	5	5	5	5	4	5	5	5	39
132	4	5	1	2	2	1	4	3	22
133	5	5	5	5	5	5	5	5	40
134	4	3	4	5	5	4	5	1	31
135	5	1	2	2	4	3	4	4	25
136	5	5	4	4	5	4	4	5	36
137	3	4	4	1	3	2	2	2	21
138	5	5	5	5	5	5	5	5	40
139	1	1	1	3	4	2	2	3	17
140	3	3	3	4	3	4	2	2	24
141	5	4	4	4	5	4	3	4	33
142	5	5	5	5	5	5	5	5	40
143	1	2	1	2	2	2	1	1	12
144	4	5	5	4	5	5	1	1	30
145	2	1	3	4	3	4	4	4	25
146	4	4	3	3	4	3	2	1	24

147	4	4	5	3	3	3	2	3	27
148	4	4	4	3	3	4	3	5	30
149	5	5	4	4	3	4	4	3	32
150	4	3	4	3	4	4	4	3	29
151	1	2	1	1	1	1	1	2	10
152	5	5	5	5	5	5	5	5	40
153	5	3	4	4	3	4	4	4	31
154	3	3	3	3	3	4	3	2	24
155	3	1	2	3	4	4	1	1	19
156	4	3	4	3	3	4	3	2	26
157	4	4	4	3	3	3	3	3	27
158	5	1	1	1	1	1	1	1	12
159	1	3	3	3	3	4	3	3	23
160	4	5	5	5	5	5	5	5	39
161	4	3	3	3	3	2	2	2	22
162	4	5	5	4	4	5	3	3	33
163	3	3	3	3	5	5	4	5	31
164	5	5	5	5	5	5	5	5	40
165	2	3	3	1	1	2	2	2	16
166	3	3	2	3	3	3	3	3	23
167	4	4	3	3	3	3	2	3	25
168	4	4	4	3	4	4	4	4	31
169	2	2	3	3	3	4	5	5	27
170	1	2	2	2	1	1	4	1	14
171	1	1	2	2	2	3	3	3	17
172	5	4	4	5	5	5	4	5	37
173	2	3	3	4	2	3	3	3	23
174	3	4	4	3	3	3	3	3	26
175	2	2	3	5	5	5	3	3	28
176	3	2	2	5	5	5	3	3	28
177	2	3	3	4	5	3	3	4	27
178	3	2	2	3	2	3	4	4	23
179	4	1	4	5	5	4	5	5	33
180	5	5	5	3	3	3	3	2	29
181	5	5	5	5	5	5	5	5	40
182	5	5	5	5	5	5	4	3	37
183	3	3	4	1	2	2	2	2	19

221	5	5	5	5	5	5	5	5	40
222	5	5	5	5	5	5	5	5	40
223	5	5	5	5	5	5	5	5	40
224	5	5	5	5	5	5	5	5	40
225	5	5	5	5	5	4	5	4	38
226	4	3	4	3	3	3	3	4	27
227	5	5	5	5	5	5	5	5	40
228	5	5	5	5	5	5	5	5	40
229	5	5	5	5	5	5	5	5	40
230	5	5	5	5	5	5	5	5	40
231	4	4	4	4	4	4	4	4	32
232	4	4	4	4	4	4	4	4	32
233	4	4	4	4	4	4	4	4	32
234	4	3	3	3	3	4	4	4	28
235	4	3	4	3	3	4	3	4	28
236	2	2	5	4	3	3	2	2	23
237	4	4	3	4	4	5	4	4	32
238	4	4	5	5	5	5	5	4	37
239	4	4	4	4	4	4	4	4	32
240	3	3	4	4	4	4	4	4	30
241	3	4	3	3	3	3	3	3	25
242	3	3	3	3	3	3	3	3	24
243	2	4	3	3	2	2	2	2	20
244	3	2	3	2	3	3	2	3	21
245	4	4	4	4	4	4	4	4	32
246	3	2	5	5	4	4	5	4	32
247	4	4	3	3	4	3	3	3	27
248	4	4	4	4	4	4	4	4	32
249	5	4	4	3	4	4	4	4	32
250	4	4	4	4	4	5	5	5	35
251	1	1	1	1	1	5	5	5	20
252	3	3	4	3	3	3	3	5	27
253	4	4	4	4	5	5	4	4	34
254	4	4	4	3	4	4	4	4	31
255	4	4	4	4	4	4	4	4	32
256	5	5	5	5	5	5	5	5	40
257	5	4	4	3	3	4	4	5	32

295	1	1	1	1	1	1	1	1	8
296	4	5	5	2	1	2	2	3	24
297	5	3	3	3	3	3	3	3	26
298	4	4	4	4	4	4	4	4	32
299	3	3	3	3	3	3	3	3	24
300	2	2	2	2	2	2	2	2	16
301	4	3	4	3	3	4	3	4	28
302	3	3	3	3	3	3	3	3	24
303	3	3	4	3	4	4	1	2	24
304	3	3	3	3	3	3	3	5	26
305	1	1	1	1	1	1	1	1	8
306	2	1	2	3	2	2	2	2	16
307	1	1	2	1	1	2	2	2	12
308	3	5	5	4	4	4	4	4	33
309	3	4	3	4	4	4	4	4	30
310	4	4	4	4	4	4	4	4	32
311	5	5	5	5	5	5	5	5	40
312	5	5	5	5	5	5	5	5	40
313	5	5	5	5	5	5	5	5	40
314	5	5	5	5	5	5	5	5	40
315	5	5	5	5	5	5	5	5	40
316	5	5	5	5	5	5	5	5	40
317	5	5	5	5	5	5	5	5	40
318	5	5	5	5	5	5	5	5	40
319	5	5	5	5	5	5	5	5	40
320	4	3	3	3	2	3	3	3	24
321	3	3	3	4	3	3	4	3	26
322	4	4	4	4	4	4	4	4	32
323	4	2	2	3	3	3	2	1	20
324	1	2	3	4	5	4	3	2	24
325	2	3	3	3	2	2	2	2	19
326	5	5	4	3	4	3	4	4	32
327	4	3	4	4	4	4	3	3	29
328	4	3	4	4	5	4	4	5	33
329	3	3	4	4	3	4	3	4	28
330	5	4	3	3	3	3	4	3	28
331	4	5	4	3	4	4	4	4	32

369	4	4	4	5	4	4	4	4	33
370	3	4	3	3	3	3	3	3	25
371	5	5	5	5	5	5	5	5	40
372	5	5	5	5	5	5	5	5	40
373	5	5	5	5	5	5	5	5	40
374	5	5	5	5	5	5	5	5	40
375	5	5	5	5	5	5	5	5	40
376	5	3	4	3	4	3	3	3	28
377	5	5	5	5	5	5	5	5	40
378	5	5	5	5	5	5	5	5	40
379	3	4	4	3	3	3	3	4	27
380	5	5	5	5	5	5	5	5	40
381	2	2	1	1	2	1	2	1	12
382	5	5	5	5	5	5	5	5	40
383	4	4	4	3	3	3	3	3	27
384	5	5	5	5	5	5	5	5	40
385	4	4	4	4	5	5	5	4	35
386	5	5	4	5	4	4	4	4	35
387	4	4	4	3	3	4	3	3	28
388	3	3	3	4	3	3	4	3	26
389	5	4	4	4	4	3	4	4	32
390	5	4	4	4	5	4	4	4	34

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

a. Harga (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,893**	,879**	,565**	,565**	,926**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,893**	1	,969**	,596**	,596**	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,879**	,969**	1	,626**	,626**	,958**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,565**	,596**	,626**	1	1,000**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,565**	,596**	,626**	1,000**	1	,756**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,926**	,949**	,958**	,756**	,756**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

b. Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,798**	,895**	,873**	,833**	,830**	,671**	,707**	,818**	,865**	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,798**	1	,884**	,864**	,794**	,852**	,805**	,802**	,835**	,884**	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,895**	,884**	1	,941**	,885**	,905**	,744**	,752**	,881**	,931**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,873**	,864**	,941**	1	,846**	,880**	,765**	,746**	,837**	,888**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,833**	,794**	,885**	,846**	1	,875**	,746**	,836**	,777**	,837**	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,830**	,852**	,905**	,880**	,875**	1	,874**	,850**	,891**	,897**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,671**	,805**	,744**	,765**	,746**	,874**	1	,841**	,816**	,810**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,707**	,802**	,752**	,746**	,836**	,850**	,841**	1	,787**	,764**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,818**	,835**	,881**	,837**	,777**	,891**	,816**	,787**	1	,931**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,865**	,884**	,931**	,888**	,837**	,897**	,810**	,764**	,931**	1	,957**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,901**	,923**	,959**	,939**	,915**	,959**	,869**	,871**	,930**	,957**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

c. Kepuasan Pelanggan (Z)

		Correlations					
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z
Z1	Pearson Correlation	1	,625**	,530**	,305	,383*	,680**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,101	,037	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z2	Pearson Correlation	,625**	1	,865**	,728**	,837**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z3	Pearson Correlation	,530**	,865**	1	,873**	,903**	,957**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z4	Pearson Correlation	,305	,728**	,873**	1	,847**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,101	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z5	Pearson Correlation	,383*	,837**	,903**	,847**	1	,908**
	Sig. (2-tailed)	,037	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Z	Pearson Correlation	,680**	,939**	,957**	,850**	,908**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,719**	,903**	,716**	,918**	,842**	,889**	,840**	,919**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,719**	1	,705**	,942**	,790**	,760**	,789**	,789**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,903**	,705**	1	,721**	,921**	,852**	,867**	,889**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,716**	,942**	,721**	1	,768**	,714**	,750**	,751**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,918**	,790**	,921**	,768**	1	,891**	,900**	,936**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,842**	,760**	,852**	,714**	,891**	1	,912**	,886**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	,889**	,789**	,867**	,750**	,900**	,912**	1	,906**	,948**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,840**	,789**	,889**	,751**	,936**	,886**	,906**	1	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,919**	,889**	,924**	,872**	,961**	,924**	,948**	,946**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Harga

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	5

b. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,980	10

c. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,912	5

d. Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,973	8

Lampiran 8 : Analisis Regresi Linear Berganda

a. Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,764	,602		1,269	,205
	X1	,357	,038	,378	9,460	,000
	X2	,292	,022	,534	13,374	,000

a. Dependent Variable: Z

b. Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,900	,982		-1,934	,054
	X1	,313	,068	,190	4,593	,000
	X2	,158	,043	,166	3,674	,000
	Z	1,000	,083	,574	12,077	,000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 : Uji F

a. Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7021,679	2	3510,840	530,916	,000 ^b
	Residual	2559,152	387	6,613		
	Total	9580,831	389			

a. Dependent Variable: Z
b. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22291,498	3	7430,499	424,089	,000 ^b
	Residual	6745,617	385	17,521		
	Total	29037,116	388			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

Lampiran 10 : Uji Determinasi

a. Uji determinasi X1 dan X2 terhadap Z

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,856 ^a	,733	,732	2,57154

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Uji determinasi X1, X2 dan Z terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876 ^a	,768	,766	4,18582

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

Lampiran 11 : Google Form

Pertanyaan Jawaban **390** Setelan

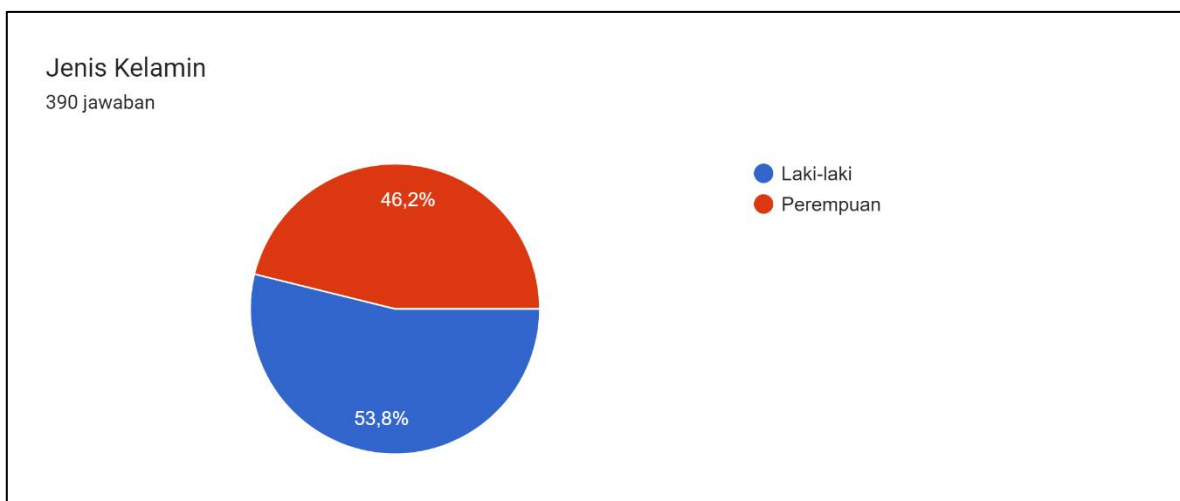
390 jawaban [Lihat di Spreadsheet](#)

Menerima jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

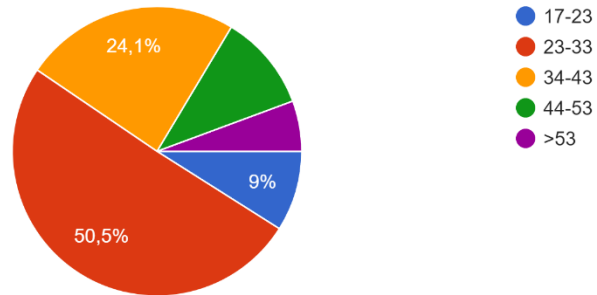
Nama Responden
390 jawaban

- Sahria
- Muhammad Rasul
- Andi Dewi Maasuma
- INDIYANI



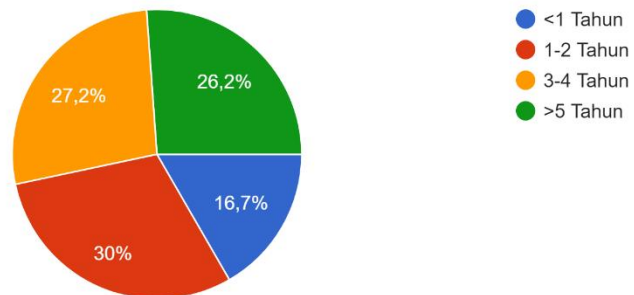
Usia

390 jawaban



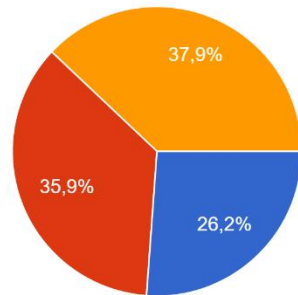
Lama Berlangganan

390 jawaban



Produk

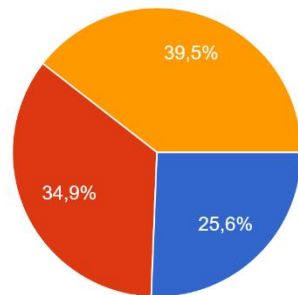
390 jawaban



- 2P (Internet dan Telepon)
- 2P (Internet dan TV)
- 3P (Internet, Telepon dan TV)

Produk yang Disenangi

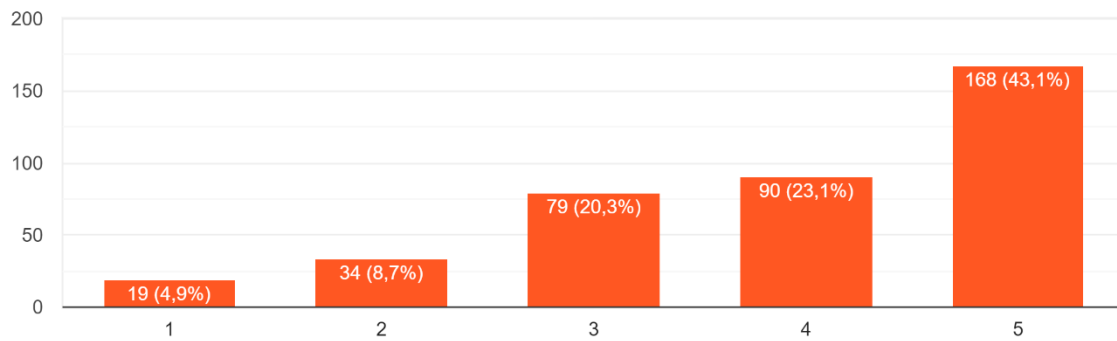
390 jawaban



- 2P (Internet dan Telepon)
- 2P (Internet dan TV)
- 3P (Internet, Telepon dan TV)

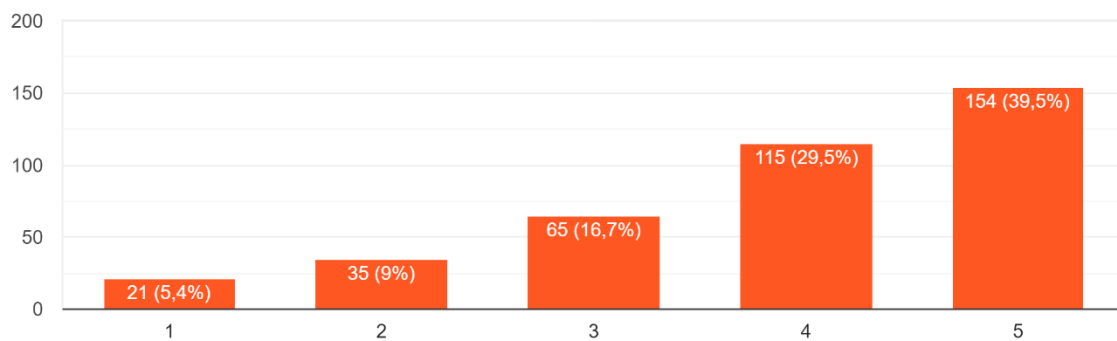
Harga produk Indihome yang ditawarkan sudah terjangkau sesuai dengan kemampuan saya membeli

390 jawaban



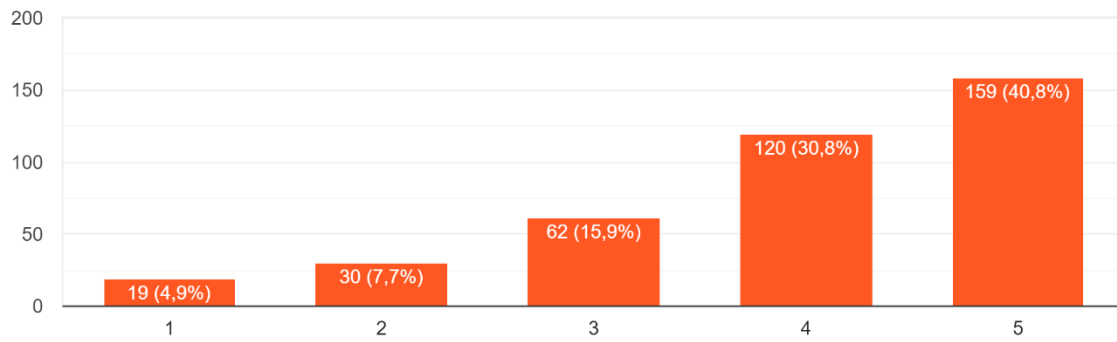
Harga produk Indihome sudah sesuai dengan kualitas produk yang saya dapatkan

390 jawaban



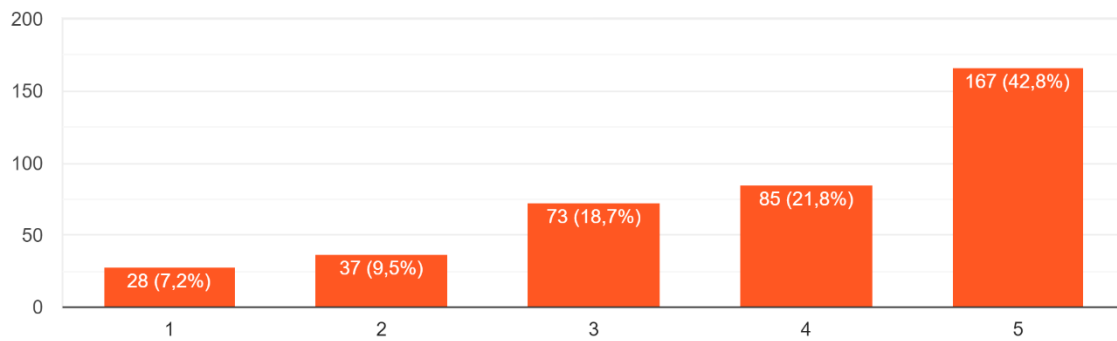
Harga produk Indihome yang ditawarkan sudah setara dengan manfaat yang saya peroleh

390 jawaban



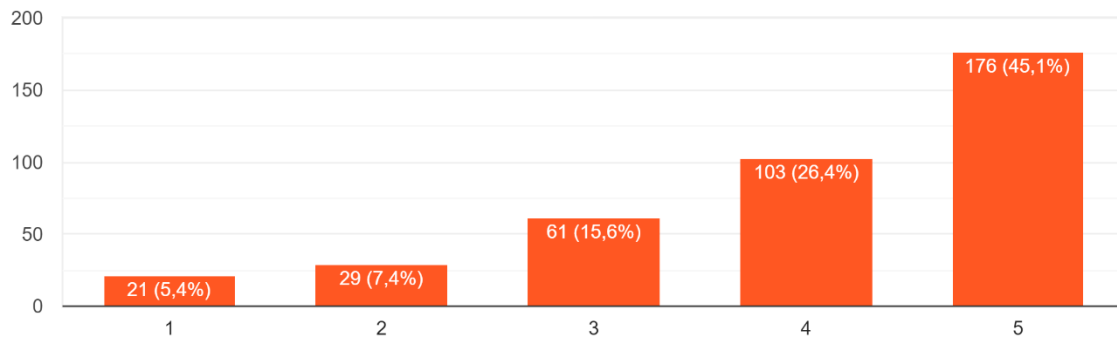
Harga produk dapat bersaing dengan produk lain

390 jawaban



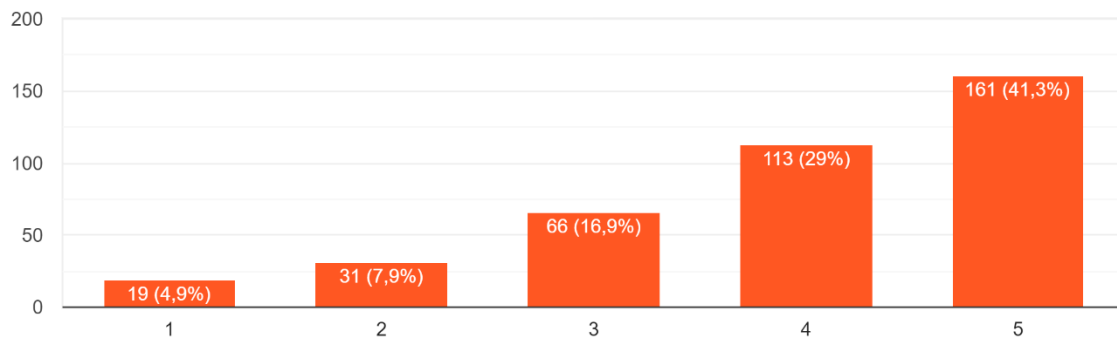
Harga produk bervariasi sesuai dengan paket yang dibutuhkan pelanggan

390 jawaban



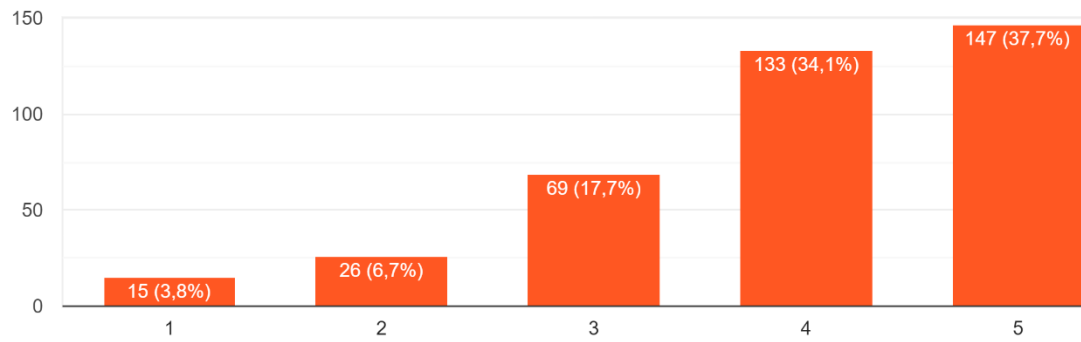
Karyawan menangani gangguan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan

390 jawaban



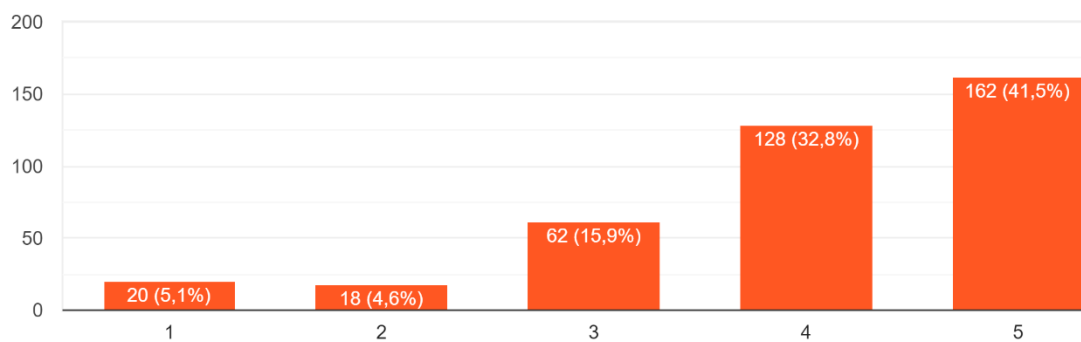
Karyawan mampu memberi informasi kecepatan layanan internet Indihome secara benar

390 jawaban



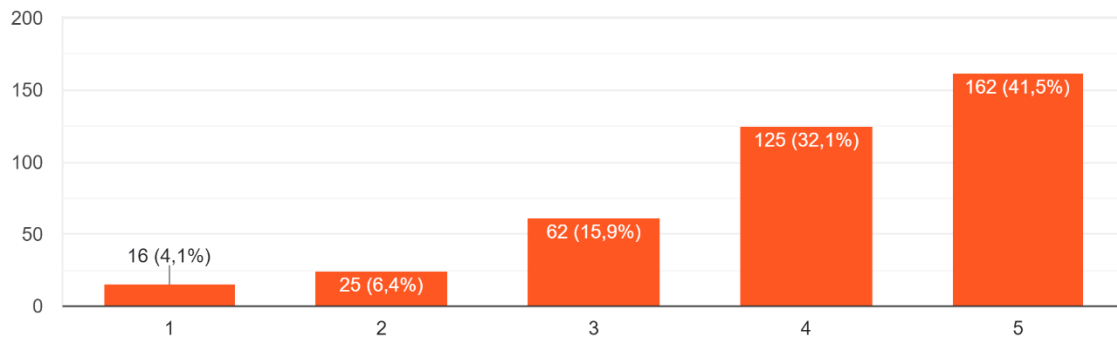
Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan

390 jawaban



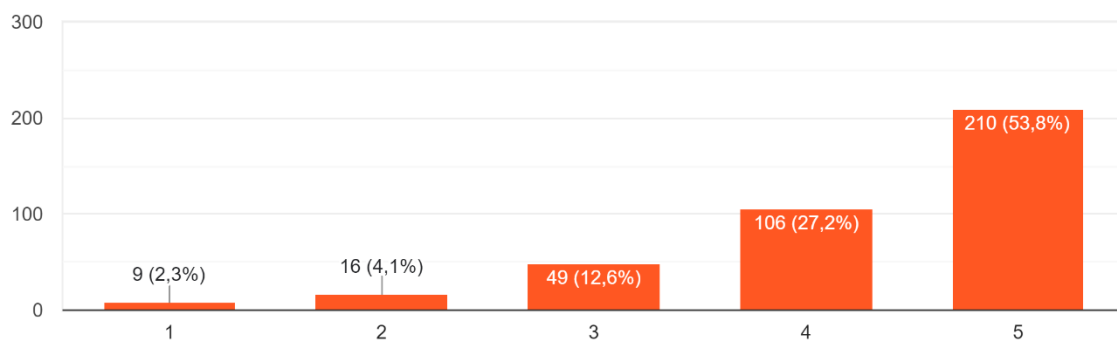
Karyawan cepat dalam menyampaikan keluhan gangguan kepada teknisi

390 jawaban



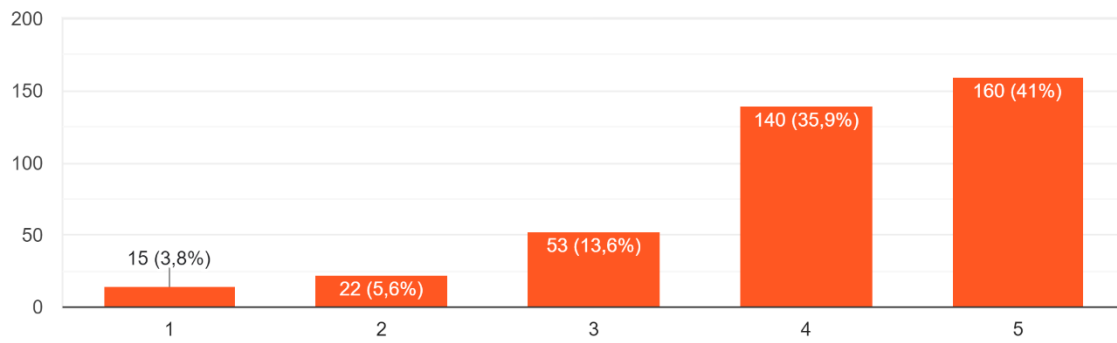
PT. Telkom Witel Makassar memberikan tagihan secara benar

390 jawaban



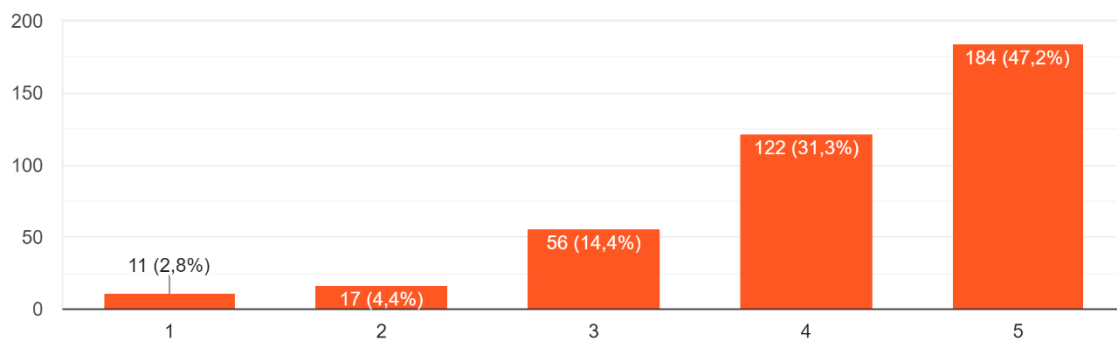
Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan mengenai layanan internet Indihome secara tepat

390 jawaban



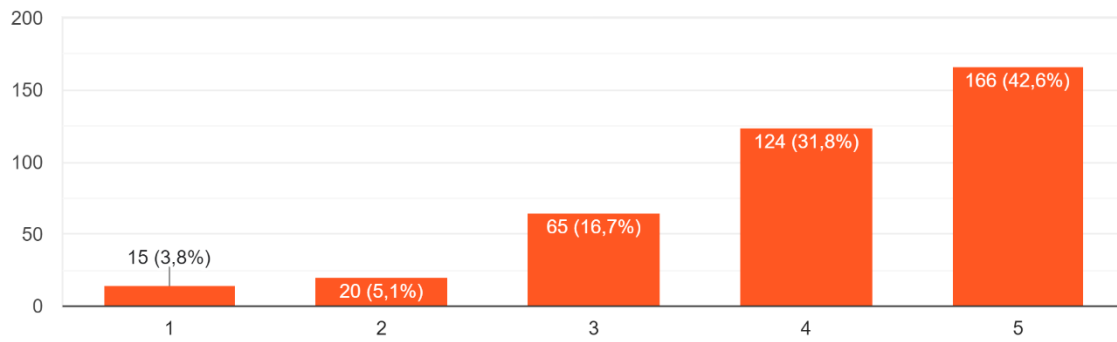
Karyawan dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada pelanggan

390 jawaban



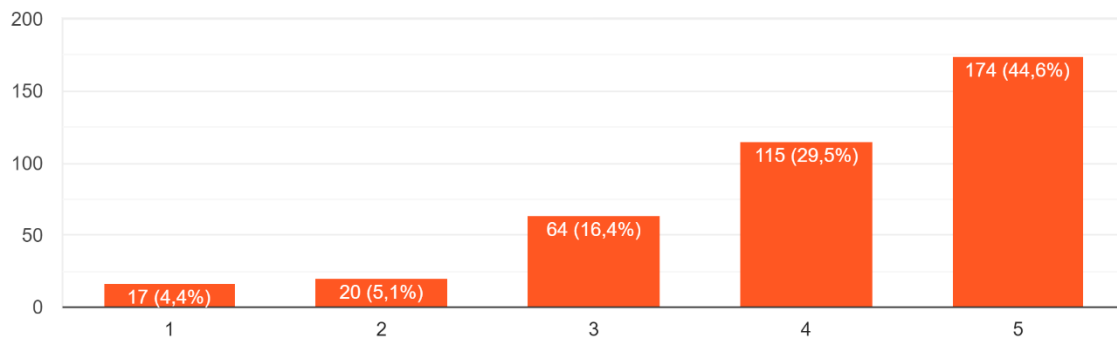
Karyawan memberikan perhatian baik secara personal maupun individu

390 jawaban



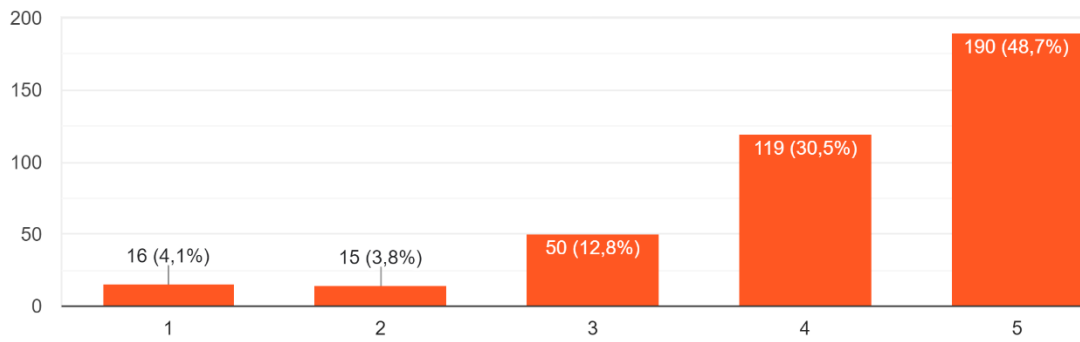
Karyawan selalu memberikan solusi terbaik terhadap keluhan pelanggan

390 jawaban



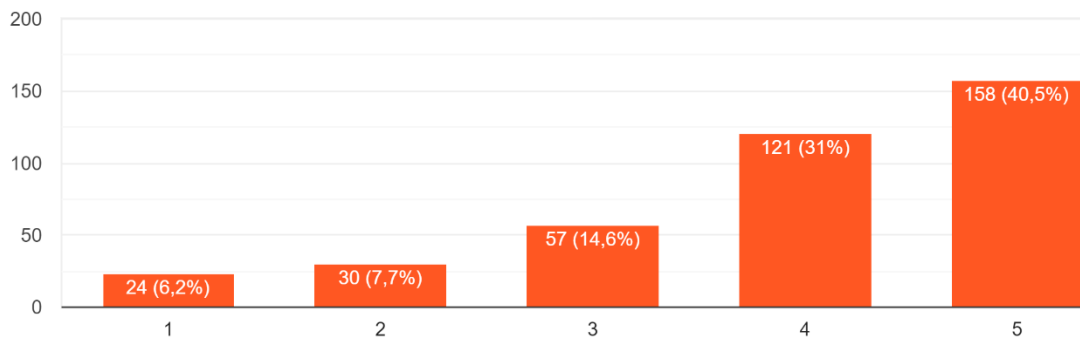
Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan

390 jawaban



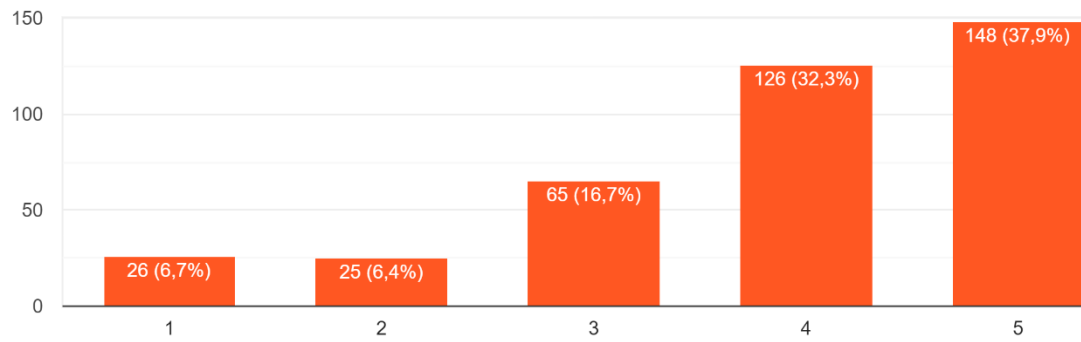
Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menangani keluhan pelanggan

390 jawaban



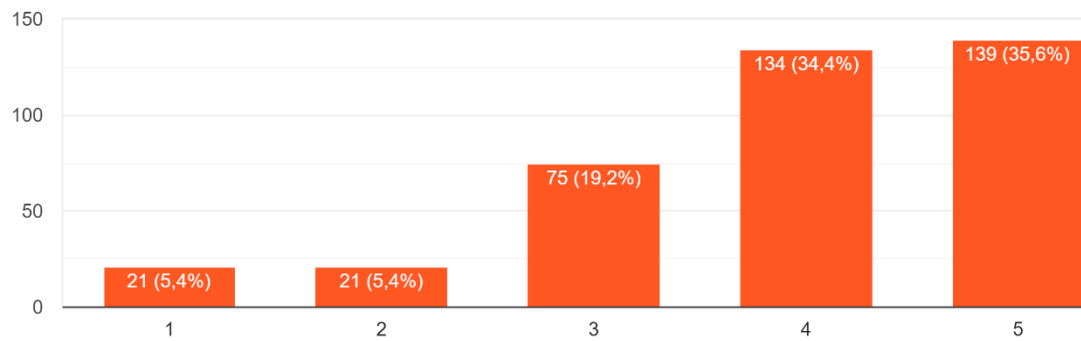
Merasa puas atas produk Indihome yang digunakan

390 jawaban



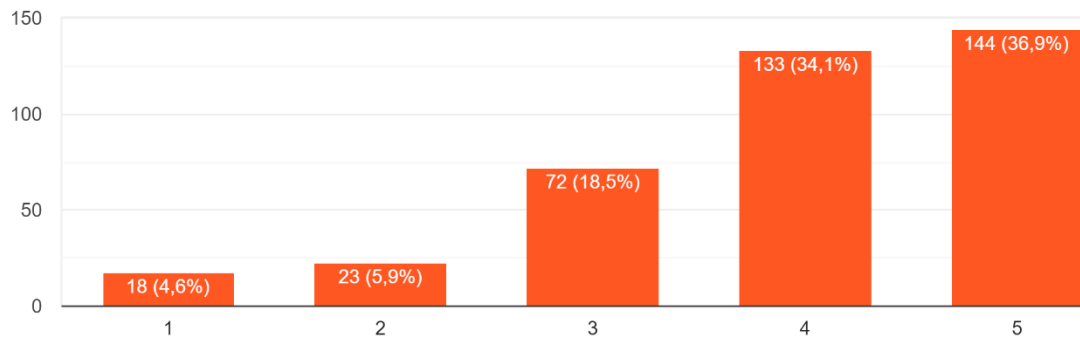
Layanan yang diberikan karyawan PT. Telkom Witel Makassar sesuai dengan harapan

390 jawaban



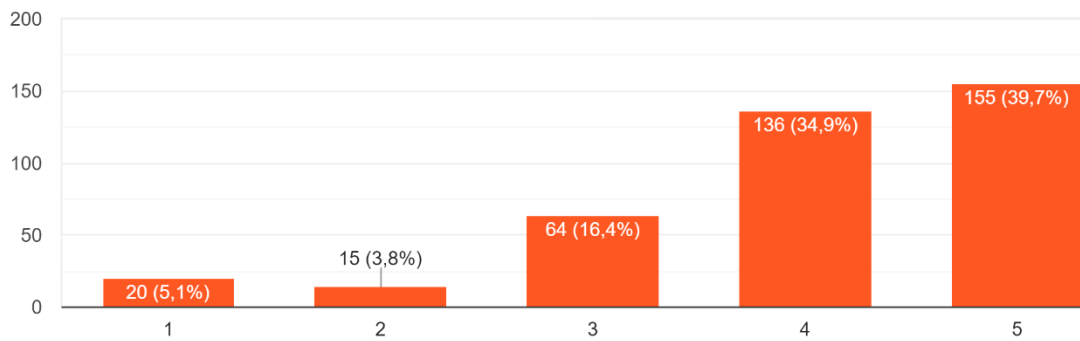
Pelayanan yang diberikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan

390 jawaban



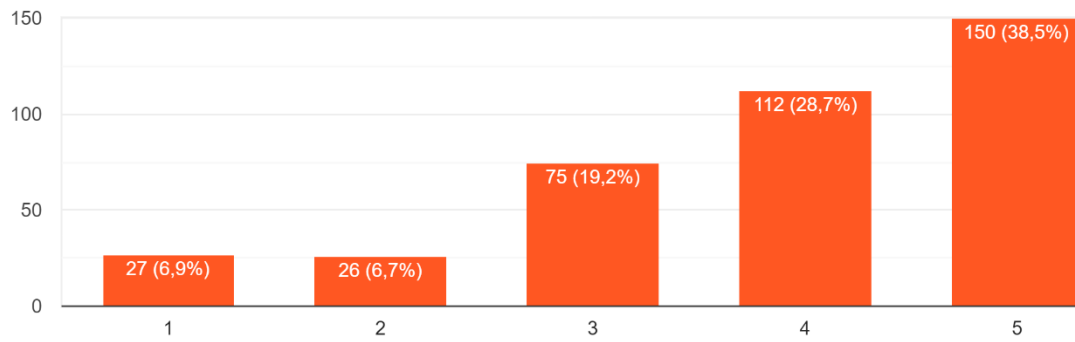
Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan

390 jawaban



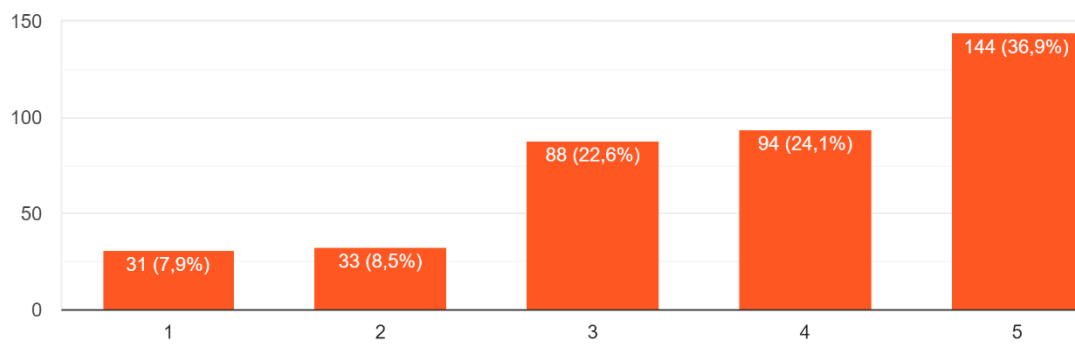
Pelanggan akan terus menggunakan jasa atau produk indihome

390 jawaban



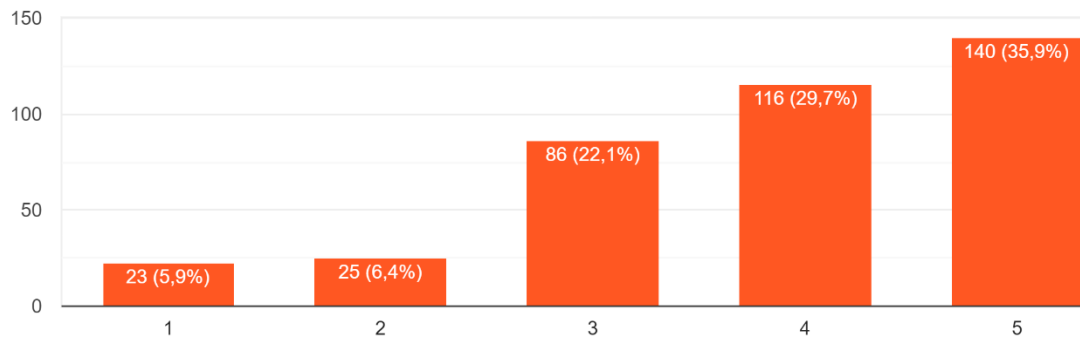
Tidak berkeinginan untuk pindah ke produk lain

390 jawaban



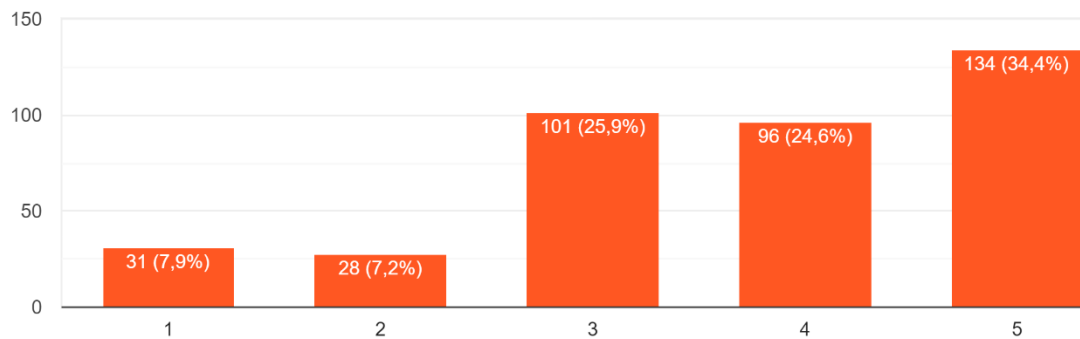
Pelayanan yang diberikan telkom membuat saya merasa puas

390 jawaban



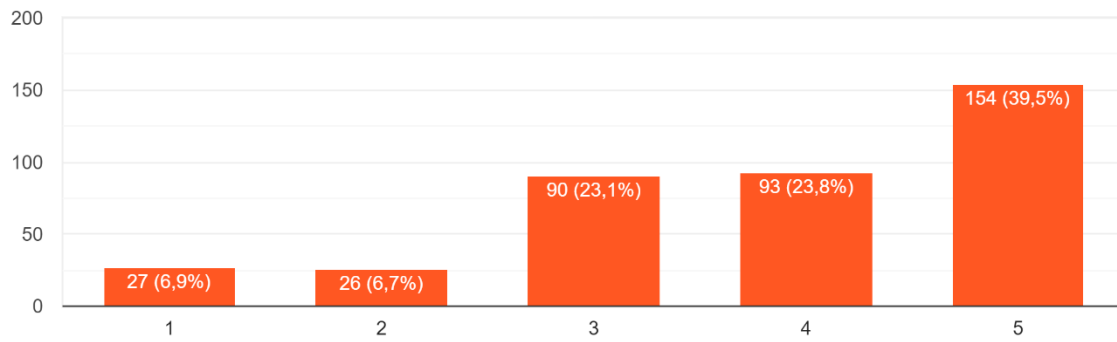
Saya tidak terpengaruh oleh bujukan dari perusahaan lain untuk berpindah menggunakan jasanya

390 jawaban



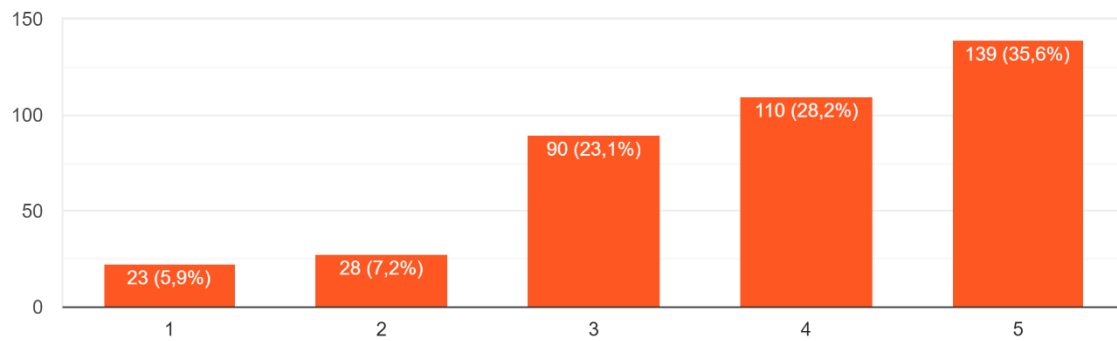
Saya akan kembali konsisten menikmati produk indihome

390 jawaban



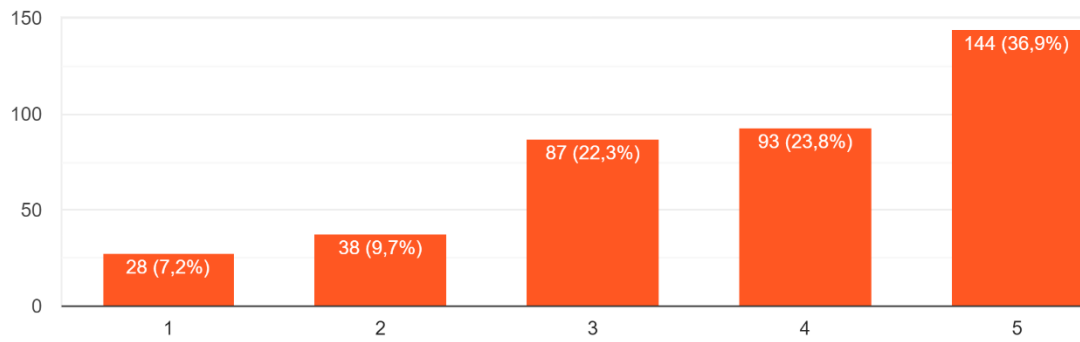
Saya akan menggunakan kembali produk indihome setelah satu kali mencoba produk indihome

390 jawaban



Akan merekomendasikan produk indihome kepada orang lain

390 jawaban



Akan menyatakan hal-hal yang positif kepada orang lain mengenai produk indihome

390 jawaban

