

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Alhaija, A. S., Yusof, R. N., Hashim, H., & Jaharuddin, N. S. (2018). Determinants of Costumer Loyalty: A Review and Future Directions. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* , 107.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Costumer Satisfaction with Service Quality Using American Costumer Satisfaction Model (ACSI). *International Journal of Academic Research in Business and Social Scienses, Vol. 1* , 234.
- Andriani, M.Y. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa Grab Studi Kasus Anak kos Banjarejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur (Doctoral Dissertation, IAIN Metro)
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakrta: PT. Rineka Cipta.
- Aytar, O., & Selamat, A. A. (2021). An Empirical Research on Strategic Management : a Research on SME managers. *Journal of Life Economics* , 94.
- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Costumer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Chandra, G. (2002). *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Czinkota, M.R., & Ronkainen, I. A. (2014). *International Marketing*. 7th Edition. Harcout, Inc. Ohio
- Dewi, A. A., & M.S, D. H. (2015). Pengaruh Costumer Relationship Management (CRM) Terhadap Costumer Satisfaction dan Costumer Loyalty pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* , 2.
- Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). Penerapan Costumer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi, VOL 4, NO, 2* , 519.
- Elvina, M. (2016). Sikap Masyarakat Jakarta Pengguna Aplikasi Grab terhadap Brand Baru Grab. *Jurnal E-Komunikasi* , 5-6.

- Felix, R. Y. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Perantara. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Foster, B. D., & Cadogan, J.W. (2000). Relationship Selling and Customer Loyalty: an Empirical Investigation. *Marketing Intelligence & Planning*
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20 Edisi 6*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grab. (2021). Perkembangan Grab di Indonesia. Jakarta, Indonesia.
- Grab.com. *corporate profile*. Diakses dari grab.com: <http://www.grab.com>. Pada 2 April 2021
- Grab. (2016). *Grab Luncurkan Grabrewards untuk Membuat Perjalanan Sarat Manfaat*. Jakarta, Indonesia.
- Griffin, Jill, (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan Edisi Revivi dan Terbaru*, Jakarta: Erlangga.
- Hardaningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) di Malang. *INOBISS : Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 42-58.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Cetakan Kedua. Yogyakarta. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, D. F. (2015). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 564.
- Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2020). *Essentials Of Strategic Management (5th Edition)*. JD. Hunger.
- Irawan D, Handi. (2002). *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Iriani, Sri Setyo. (2011). Strategi Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Volume 15 Nomor 2.

- Indarwati, T. A., & Monica, T. (2015). Strategi Pemasaran Melalui Experience dan Emotional Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di J.CO Donuts & Caffe Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* , 102-117.
- Kartajaya, Hermawan, (2007). *Boosting Loyalty Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka.
- Kominfo. (2020). *Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia bagian penting dari transformasi digital*. Jakarta : Berita Kominfo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14E*. Boston Pearson Education: Inc.
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management*, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., & Keller. (2006). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks
- Kumar, & Reinartz. (2012). Implementasi Costumer Relationship Management pada Sosi Sport Club di Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis* , 37.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawardhani, S. (2019). Benefits Of Digital Economy: How Grab Contribution to Indonesian Economy. *Tenggara Strategics & Centre for Strategic and International Studies* , 1-2.
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, & Butarbutar, M. (2019). Analysis of Mediation Effect of Consumer Satisfaction On the Effect of Service Quality, Price, and Consumer Trust on Consumer Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research* Vol. 8 , 423.
- Lovelock, Dkk. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Dialihbahasakan oleh Agus Widyantoro. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

- Madris. (2020). *Statistika : Penerapan Model Regresi dalam Penulisan Karya Ilmiah*. Makassar, Indonesia: Nas Media Pustaka.
- Maidi. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Moga Djaja Di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 3 No. 8.
- Matthews, D. (2008). *Special Event Production: The Process*. Oxford: Butterworth-Heinemann, an imprint of Elsevier.
- Markenis, Tim, (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*, Yogyakarta: Markenis.
- Moghaddam, F. M., & Foroughi, A. (2012). The Influence Of Marketing Strategy Elements on Market Share of Firms. *Fundamental Journals (IJFPSS)* , 20.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Mulyati, H. (2016). Pengaruh Program Costumer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Smartfren Andromax (Studi Kasus pada Galeri Smartfren Timoho Yogyakarta). Laporan Penelitian.
- Nina Rahmayanty (2010). *'Manajemen Pe- layanan Prima'* Jakarta: Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Oktaria, Dian. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Magister Management UNIKOM*. Vol.1.
- Pangkey, M., & Saerang, D. P. (2014). The Influence of Costumer Relationship Mamagement Toward Costumer Loyalty in PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Manado. *Jurnal EMBA* , 39.
- Polancik, G. (2009). *Empirical Research Method Poster*. Jakarta: Rineka Cipta
- Puspita, M., & Aprilia, A. (2020). Faktor-Faktor Pendorong Konsumen Surabaya Membeli Makanan Dan Minuman Melalui Aplikasi Gofood Dan Grabfood. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 88-98.
- Rahmat, A., Suharyono, & Priambada, S. (2018). Pengaruh Costumer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan service Kendaraan Auto2000 Kediri Suharmadji). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 155-156.

- Rosmayani. (2016). Costumer Relationship Management. *Jurnal Valuta* , 85.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Costumer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Grapari Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 46.
- Setyo, P. E. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Sumber Maju Jaya di Magelang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 16.
- Sitrait, D. P. (2018). Pengaruh Costumer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing, Vol. 3 No. 1* , 79-85.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sutrisno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 2 No. 2.
- Turban, E. (2002). *Electronic Commerce: A Managerial Perspective*. New York: Prentice Hall
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Satu. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran "Esensi & Aplikasi"*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2008). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wijayanti, Ari (2008), "Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)", Tesis, Magister Manajemen, Universitas Diponegoro.

Wildyaksanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 14.

Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi

Zikmund, William G., Raymond McLeod, R., & Gilbert, F. W. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. Wiley

LAMPIRAN

Lampiran 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Ririn Aulia Fatma
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 29 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : BTP Blok M, No. 445
No. Telepon : 082298094902
Email : ririnauliaafatma@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2005 – 2011 : SD Negeri 3 Ladongi (Kolaka Timur)
2011 – 2014 : SMP Negeri 1 Ladongi (Kolaka Timur)
2014 – 2017 : SMA Negeri 1 Ladongi (Kolaka Timur)

Pengalaman Organisasi

1. 2019 – Anggota Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ FEB-UH)

Makassar, 22 Mei 2021

Ririn Aulia Fatma

Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian**KUISISIONER PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi, saya melakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Program Costumer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Grab di Kota Makassar”

Berdasarkan hal tersebut, maka saya mohon anda dapat meluangkan waktu untuk mengisi daftar kuisisioner yang terlampir.

Tujuan dari penyebaran kuisisioner ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai seberapa besar pengaruh CRM Grab Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Grab di Kota Makassar .

Informasi yang anda berikan akan sangat membantu dalam penelitian ini. Oleh karena itu, besar harapan saya bahwa anda dapat memberikan informasi yang sebenarnya.

Atas kerjasama dan waktu anda untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Ririn Aulia Fatma
(Mahasiswa Universitas Hasanuddin)

DATA RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
a. Laki-Laki
b. Perempuan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Angkatan :
a. 2017
b. 2018
c. 2019
d. 2020

Jasa layanan Grab yang paling sering anda gunakan adalah ?

- a. GrabCar
- b. GrabBike
- c. GrabFood
- d. GrabExpress

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penilaian saudara
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternative jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban adalah sebagai berikut :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN PENELITIAN

Costumer Relationship Management (CRM) (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Desain Teknologi User Experience (UX) Grab memudahkan penggunaan fitur GrabRewards sebagai program CRM pada aplikasi Grab					
2	SDM Grab (Departemen UI&UX) berhasil mendesain konsep fitur GrabRewards yang mudah dipahami untuk mendukung keberhasilan penerapan CRM pada aplikasi Grab					
3	Proses penerapan CRM pada Grab yakni fitur GrabRewards sudah berjalan dengan baik sehingga memberikan nilai atau manfaat pada pelanggan.					
4	Grab telah melakukan pendekatan kepada pengguna aplikasi Grab untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan yang dibutuhkan dalam membangun hubungan antara pihak perusahaan dan pelanggan.					

KEPUASAN (Y1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Penerapan fitur GrabRewards pada aplikasi Grab sudah sesuai dengan harapan saya.					
2	Dengan adanya fitur GrabRewards membuat saya lebih memilih menggunakan aplikasi Grab karena memberikan banyak promo menarik.					

3	Saya telah merekomendasikan aplikasi Grab kepada kerabat, keluarga, dan orang sekitar dengan menukarkan points Grab pada fitur GrabRewards.					
4	Grab telah memberikan layanan yang terbaik dengan selalu menawarkan berbagai macam promo yang menarik.					
5	Dengan adanya fitur GrabRewards merupakan salah satu faktor saya loyal pada aplikasi Grab.					
6	Grab sudah memiliki reputasi yang baik di masyarakat dengan berbagai pelayanan jasa yang diberikan.					
7	Lokasi Grab mudah ditemukan ketika saya ingin menggunakan aplikasinya.					

LOYALITAS (Y2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Salah satu alasan saya memutuskan untuk menggunakan aplikasi Grab yakni dengan membaca atau mendengar penilaian yang diberikan oleh pengguna Grab.					
2	Saya pernah merekomendasikan penukaran points Grab pada fitur GrabRewards melalui Word of Mouth (WOM) kepada kerabat, sahabat, dan keluarga.					
3	Saya merasa Grab telah melakukan pemeliharaan hubungan bisnis yang berkelanjutan dengan pelanggannya untuk menghindari adanya defection (pelanggan yang beralih/berpindah ke merek lain)					

4	Saya telah menggunakan jasa aplikasi Grab secara berulang minimal 2x dalam seminggu					
5	Saya sering melakukan penukaran points pada fitur GrabRewards.					
6	Saya pernah menggunakan aplikasi transportasi online selain Grab.					
7	Saya tidak perlu mendengarkan penilaian orang terhadap penggunaan aplikasi Grab karena saya percaya Grab memberikan pelayanan jasa yang terbaik.					

19	Rahmatia	Perempuan	2019	GrabCar	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	4	4	30	5	5	4	4	4	4	4	30
20	Mirna yanti	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
21	Ainil nazwa	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
22	Yeyen karunia	Perempuan	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
23	Rijal	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
24	Fadil algifari	Laki-Laki	2020	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34
25	Akmal	Laki-Laki	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34
26	Ahmad ocha	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
27	Yusrifal	Laki-Laki	2020	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
28	Firmansyah	Laki-Laki	2018	GrabCar	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	4	4	5	5	5	5	5	33
29	Renaldi	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
30	Andi merya nur	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
31	Diana massi	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
32	Baharuddin	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
33	Mail iskandar muda	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	Toni herbiansyah	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
35	Idul fitri syam	Laki-Laki	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34
36	Sukmawati	Perempuan	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
37	Darnawati	Perempuan	2018	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
38	Basriadi	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	5	5	34
39	Dewi ratnasari	Perempuan	2020	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
40	Wahid hasyim	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
41	Darmawati rusli	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34
42	Mahmud kiran	Laki-Laki	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	5	5	5	33

66	Ananda Putri	Perempuan	2019	GrabCar	5	4	5	3	17	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	3	27
67	Anindi Aulina	Perempuan	2018	GrabBike	5	4	5	3	17	5	4	3	5	4	5	4	30	4	4	4	4	4	4	3	27
68	Yolanda april	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	4	5	32	5	5	5	4	5	5	4	33
69	naurah gadiza	Perempuan	2019	GrabExpress	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	5	3	30	5	5	5	5	4	4	4	32
70	Aleeyah Rauf	Perempuan	2020	GrabBike	5	4	5	5	19	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	4	5	4	4	5	32
71	nagita salim	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	4	19	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	5	4	33
72	Mifzal syam	Laki-Laki	2018	GrabCar	5	5	4	4	18	5	3	5	5	4	3	4	29	4	4	5	4	5	4	5	31
73	Asri mahendra	Laki-Laki	2017	GrabExpress	5	5	5	4	19	4	5	4	5	4	4	3	29	5	5	4	5	4	5	4	32
74	ahmad dzaki	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	5	4	5	19	4	4	4	4	3	3	4	26	5	5	5	4	5	4	4	32
75	Sofyan said	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	4	5	5	4	33
76	Dewi puspita nur	Perempuan	2018	GrabFood	5	4	4	5	18	3	4	5	5	3	5	5	30	5	5	5	5	5	4	5	34
77	HanumMega	Perempuan	2019	GrabFood	5	4	5	5	19	4	4	3	3	4	5	4	27	5	5	5	5	5	5	4	34
78	Kenia Ratri	Perempuan	2020	GrabCar	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	5	5	33	4	5	5	4	4	4	4	30
79	Putri senjasari	Perempuan	2019	GrabBike	4	5	5	5	19	3	4	4	5	2	3	5	26	5	4	5	5	5	5	4	33
80	Nanda Nur Ramadanti	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	4	5	19	5	4	5	4	3	4	4	29	5	5	5	5	4	5	4	33
81	Rafli ardiansyah	Laki-Laki	2020	GrabCar	5	4	4	5	18	4	5	5	5	1	4	4	28	5	4	4	5	5	5	5	33
82	Jihan	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	4	3	16	3	4	5	3	4	5	5	29	5	5	4	5	3	5	5	32
83	Eldina	Perempuan	2017	GrabFood	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	5	4	31	5	4	5	4	4	4	5	31
84	Marini Wulandari	Perempuan	2017	GrabExpress	5	4	5	5	19	2	3	4	3	3	4	3	22	5	4	4	4	4	5	5	31
85	Muhammad Fauzan	Laki-Laki	2017	GrabCar	4	3	3	4	14	3	2	4	5	5	5	4	28	4	3	4	3	4	4	4	26
86	Wildah farhaeni	Perempuan	2019	GrabBike	4	5	5	4	18	4	3	5	4	4	5	1	26	4	3	3	4	3	4	4	25
87	Ayu Reski Amelia	Perempuan	2018	GrabFood	3	4	5	5	17	5	4	5	4	1	4	4	27	3	4	4	4	4	4	4	27
88	Reinatha	Perempuan	2017	GrabFood	5	4	4	2	15	5	5	5	5	2	5	5	32	4	4	4	5	4	5	5	31

89	Zuhdy Algifari	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	4	5	19	4	5	5	4	2	5	4	29	4	5	5	4	5	4	5	32
90	Fitri Qalabi Ilyas	Perempuan	2017	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
91	A.ainun sn	Perempuan	2017	GrabFood	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	5	4	33	5	5	5	5	4	5	5	34
92	Iin Ainsyiah	Perempuan	2019	GrabBike	5	5	4	5	19	4	5	5	4	2	4	5	29	5	5	4	5	4	5	5	33
93	Annisa nurul	Perempuan	2019	GrabExpress	5	5	4	4	18	5	4	4	4	2	5	4	28	4	5	5	5	4	5	4	32
94	Agus hidayat	Laki-Laki	2019	GrabFood	4	5	4	5	18	4	5	4	5	5	4	3	30	5	5	4	5	5	5	4	33
95	Kikiy	Perempuan	2017	GrabExpress	5	5	5	4	19	4	4	5	5	2	4	4	28	5	5	5	5	4	5	5	34
96	Haliek Alfadli	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	5	4	4	18	4	5	3	5	3	5	4	29	4	5	5	5	5	4	4	32
97	Ahmad Fauzan	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	4	5	5	19	4	5	4	5	2	5	4	29	5	5	5	5	5	4	5	34
98	Aisyah anwar	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	4	4	18	4	5	3	4	2	5	4	27	5	5	5	5	5	4	5	34
99	Anggiprilia	Perempuan	2020	GrabExpress	5	4	5	5	19	4	4	4	5	2	5	5	29	5	5	5	4	5	5	5	34
100	Sonya	Perempuan	2019	GrabFood	5	4	4	5	18	5	4	4	5	2	5	5	30	4	5	4	5	4	4	5	31
101	Sakina iskandar	Perempuan	2019	GrabFood	4	5	4	5	18	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	5	4	5	4	31
102	Jmmmmmm	Laki-Laki	2018	GrabCar	5	4	4	5	18	5	5	5	5	2	5	5	32	5	4	5	5	4	5	5	33
103	Muhammad wahyu perdana	Laki-Laki	2017	GrabFood	5	5	5	4	19	5	5	4	4	3	4	5	30	5	5	5	4	5	4	4	32
104	Nurmilfa indahsari	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	4	4	5	5	2	5	5	30	5	4	5	5	4	5	4	32
105	Mutmainnah amir	Perempuan	2020	GrabBike	4	5	5	4	18	5	5	4	4	4	5	4	31	5	4	4	5	4	5	5	32
106	Muh.iqram	Laki-Laki	2020	GrabFood	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	5	5	33	5	4	4	5	5	5	4	32
107	Indah kusuma	Perempuan	2017	GrabBike	5	4	5	4	18	4	5	3	5	2	5	5	29	5	5	5	5	4	5	4	33
108	Nurul zashkia	Perempuan	2019	GrabExpress	5	4	5	4	18	5	4	5	5	2	5	5	31	5	5	4	5	5	5	4	33
109	Miftakhul khair	Laki-Laki	2019	GrabCar	5	4	5	4	18	5	5	4	5	2	5	5	31	5	5	4	5	5	4	5	33
110	Humairah mayadita	Perempuan	2018	GrabFood	5	5	4	5	19	5	5	5	4	2	5	5	31	5	5	5	5	5	5	5	35
111	Muh. Wahid Faiz	Laki-Laki	2020	GrabBike	5	4	5	5	19	5	4	5	5	2	4	5	30	5	4	5	4	5	5	5	33

112	Annisa yulia sari	Perempuan	2017	GrabFood	4	4	5	3	16	3	4	2	3	3	4	4	23	5	5	5	5	5	4	4	33
113	Raodatul jannah	Perempuan	2019	GrabFood	5	5	4	4	18	5	4	5	5	2	3	3	27	5	5	4	5	5	5	4	33
114	Nurhakiki	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	4	5	2	4	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35
115	Aliban aliyah	Perempuan	2017	GrabBike	5	5	4	4	18	5	5	5	5	2	5	4	31	5	5	5	5	5	5	4	34
116	Achamd ozy	Laki-Laki	2018	GrabCar	4	5	5	4	18	5	3	4	5	4	5	5	31	5	5	5	4	5	4	5	33
117	diesna sari	Perempuan	2018	GrabFood	5	4	5	5	19	3	4	3	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	4	5	34
118	dwima belle	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	5	4	32	5	4	5	4	5	5	5	33
119	Ridhayani	Perempuan	2019	GrabFood	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	4	5	5	5	5	33
120	Yuliana	Perempuan	2019	GrabFood	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	4	32	5	4	5	4	5	5	5	33
121	sarah aime	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	5	19	4	5	4	5	4	5	5	32	5	4	5	5	5	5	5	34
122	husniasari	Perempuan	2018	GrabBike	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	4	5	4	5	4	32
123	shakilah	Perempuan	2020	GrabFood	5	4	5	3	17	5	4	5	5	4	5	4	32	5	5	5	5	4	5	4	33
124	ical	Laki-Laki	2019	GrabFood	4	5	4	4	17	4	4	3	4	4	4	4	27	5	5	5	4	5	5	4	33
125	illa	Laki-Laki	2017	GrabFood	4	4	4	4	16	3	3	4	3	4	4	4	25	5	5	5	4	4	5	4	32
126	iwit	Perempuan	2020	GrabBike	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	4	4	29	5	5	5	4	4	4	4	31
127	nadia	Perempuan	2019	GrabFood	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	4	4	4	5	30
128	Rytna kasim	Perempuan	2018	GrabBike	5	4	5	4	18	5	5	4	3	2	5	5	29	5	5	4	4	5	5	4	32
129	Irene prasetya	Perempuan	2017	GrabBike	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	5	4	31	5	5	4	5	4	5	4	32
130	Nur syafa marwah	Perempuan	2020	GrabExpress	4	5	4	3	16	3	4	5	3	4	4	4	27	5	4	5	5	4	5	4	32
131	Dije rinasti	Perempuan	2020	GrabExpress	5	5	4	4	18	4	5	3	4	4	3	4	27	5	5	4	5	4	4	5	32
132	Arif abisar	Laki-Laki	2018	GrabBike	3	5	4	4	16	3	4	4	4	3	5	5	28	5	4	4	5	5	5	5	33
133	Nurul miliana a.b	Perempuan	2018	GrabFood	5	4	4	5	18	4	5	3	4	4	5	4	29	5	4	5	5	4	5	5	33
134	Arfan hidayat	Laki-Laki	2019	GrabCar	4	3	4	4	15	5	4	5	4	4	5	5	32	4	4	4	5	3	5	5	30
135	Ilham	Laki-Laki	2019	GrabCar	5	5	5	4	19	4	4	3	4	5	4	4	28	4	4	4	5	4	4	5	30

136	Ibnu	Laki-Laki	2020	GrabExpress	4	5	4	3	16	5	5	4	4	4	5	4	31	4	4	3	4	4	3	4	26
137	Ahmadi	Laki-Laki	2020	GrabCar	5	5	3	5	18	5	5	4	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	27
138	Galih kurniawan	Laki-Laki	2017	GrabCar	4	5	5	5	19	4	4	4	4	3	3	5	27	4	4	4	3	4	4	4	27
139	Ijal	Laki-Laki	2018	GrabBike	4	5	5	4	18	3	4	5	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27
140	Wahyu Ishaq Trisnandi	Laki-Laki	2019	GrabFood	4	5	5	2	16	3	4	4	2	3	4	2	22	4	4	4	4	4	4	4	28
141	Ibnu	Perempuan	2019	GrabBike	5	5	4	4	18	4	4	4	5	4	3	3	27	4	3	4	3	3	4	4	25
142	lif subhand	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	3	4	5	17	5	4	5	4	3	4	5	30	4	4	3	4	4	4	4	27
143	Heron Elsandy sidupa	Laki-Laki	2018	GrabCar	5	3	5	5	18	4	3	3	4	5	4	3	26	4	4	3	4	4	4	3	26
144	Shinta andriani sere	Perempuan	2018	GrabBike	4	4	5	4	17	5	3	5	4	5	4	4	30	4	4	4	3	4	4	3	26
145	Niken riana	Perempuan	2019	GrabFood	5	4	3	5	17	3	4	5	4	4	5	4	29	4	3	4	4	4	4	4	27
146	Alchamdani Basir	Laki-Laki	2020	GrabExpress	3	5	4	5	17	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	3	27
147	Rita anggriani	Perempuan	2020	GrabCar	5	4	5	5	19	4	5	3	4	4	4	3	27	4	3	4	4	4	4	4	27
148	Kadek sukma	Perempuan	2018	GrabBike	5	3	5	5	18	5	4	4	4	2	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	28
149	Ayunda	Perempuan	2020	GrabFood	4	5	4	3	16	5	5	4	5	5	4	4	32	3	4	3	4	4	3	4	25
150	Fikra musfirah	Perempuan	2018	GrabCar	4	5	3	5	17	2	3	3	5	2	3	2	20	4	4	4	4	4	4	4	28
151	Uchy	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	5	32	4	4	4	4	5	4	5	30
152	Aurora	Perempuan	2019	GrabCar	5	5	4	5	19	4	5	4	4	3	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	34
153	Embeng	Perempuan	2017	GrabBike	5	5	4	5	19	4	5	4	5	3	4	4	29	5	5	5	5	3	5	4	32
154	Andi baso	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
155	Inci darmawan	Laki-Laki	2017	GrabCar	4	5	4	5	18	4	3	5	4	5	4	5	30	5	4	5	5	5	5	5	34
156	Almadina	Perempuan	2019	GrabBike	4	5	4	5	18	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	4	5	5	33
157	Rachel Sahertian	Perempuan	2019	GrabFood	4	5	4	5	18	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
158	Edwin Aldrien	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	4	5	33	5	4	5	5	5	5	5	34

159	Andi fajar	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
160	Abrar Ramadhan	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	5	5	32	5	5	4	5	4	5	4	32
161	Hermansyah	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
162	Ica	Perempuan	2020	GrabCar	5	5	4	5	19	5	4	5	5	5	4	5	33	5	4	5	5	4	4	5	32
163	Wandi sanjaya	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	5	5	34
164	Ulfi Wulandari	Laki-Laki	2019	GrabFood	5	5	4	5	19	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	5	4	5	5	5	34
165	Jismayani	Laki-Laki	2019	GrabCar	4	5	5	5	19	4	5	5	4	4	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35
166	Arisandi	Laki-Laki	2020	GrabBike	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	4	5	5	5	5	33
167	Rita maryani	Perempuan	2019	GrabFood	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
168	Sophianadia	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	5	4	32	5	5	5	5	5	5	4	34
169	Syamsuddin	Laki-Laki	2019	GrabCar	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
170	Regina angel	Perempuan	2018	GrabBike	4	5	5	4	18	4	5	5	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	4	4	33
171	Haslinda	Perempuan	2018	GrabFood	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	5	35
172	Muh. Ikhsan Siddiq	Laki-Laki	2018	GrabExpress	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	5	4	32	5	5	4	5	5	5	5	34
173	Ardi mahardika	Laki-Laki	2019	GrabBike	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	5	4	33
174	Anita pratiwi	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	5	4	32	5	5	5	5	4	5	4	33
175	Marianti	Perempuan	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	5	5	5	34
176	Fatmirani	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	4	18	4	5	4	5	5	4	5	32	5	5	5	4	5	4	5	33
177	Fatmirani	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	4	18	4	5	4	5	5	4	5	32	5	4	5	4	5	4	5	32
178	Irwan Saputra	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	5	5	19	4	5	5	5	5	4	5	33	5	4	4	5	5	5	4	32
179	Inzania	Perempuan	2020	GrabBike	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	4	5	5	4	33
180	Muh irsyad	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	5	5	34
181	Andika saputra	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34
182	Mirna yanti	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	34

183	Tajudding	Laki-Laki	2017	GrabBike	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	5	5	34
184	Sumarno	Laki-Laki	2017	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
185	Rahel marta	Laki-Laki	2019	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	35
186	Ingki	Laki-Laki	2020	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	5	5	4	5	5	5	34
187	Muh Reza	Laki-Laki	2018	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	5	5	34
188	Jumrah	Perempuan	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35
189	Jumardin	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	4	5	34
190	Syamjaya	Laki-Laki	2020	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	5	5	5	4	5	33
191	Gadis	Perempuan	2019	GrabBike	5	4	4	5	18	4	3	5	5	5	4	5	31	4	4	3	4	4	3	4	26
192	Fajriani	Perempuan	2020	GrabExpress	3	5	4	5	17	5	4	5	4	5	5	5	33	4	3	3	4	4	4	4	26
193	Kevin	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	3	4	4	3	4	4	4	26
194	Randi sugito	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	4	4	4	3	4	4	4	27
195	Roma	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	4	5	4	18	5	3	5	5	5	4	4	31	4	5	4	4	5	4	5	31
196	Iksan nur	Laki-Laki	2020	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	3	4	4	4	4	3	4	26
197	Masdin	Laki-Laki	2018	GrabBike	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	4	5	33
198	Kery tamalaki	Laki-Laki	2017	GrabBike	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	4	5	33
199	Sandi arjuna	Laki-Laki	2018	GrabCar	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	4	5	33
200	Dewi lestari	Perempuan	2020	GrabBike	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	5	5	31
201	Ruslan	Laki-Laki	2017	GrabCar	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	4	34
202	Efendi kadir	Laki-Laki	2019	GrabFood	5	5	5	5	20	5	5	2	4	5	5	5	31	5	5	5	4	5	5	5	34
203	Kartina menda	Perempuan	2019	GrabBike	4	5	5	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	4	5	5	34

Lampiran 4 : Data SPSS Versi 26

- Karakteristik Responden

Statistics				
		Jenis Kelamin	Angkatan	Jasa Layanan Grab yang paling sering digunakan
N	Valid	203	203	203
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	89	43,8	43,8	43,8
	Perempuan	114	56,2	56,2	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Angkatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2017	50	24,6	24,6	24,6
	2018	42	20,7	20,7	45,3
	2019	63	31,0	31,0	76,4
	2020	48	23,6	23,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Jasa Layanan Grab yang paling sering digunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	GrabFood	80	39,4	39,4	39,4
	GrabCar	41	20,2	20,2	59,6
	GrabBike	69	34,0	34,0	93,6
	GrabExpress	13	6,4	6,4	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

- Uji Frekuensi Customer Relationship Management

Statistics						
		X1	X2	X3	X4	Customer Relationship Management
N	Valid	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,51	4,39	4,37	4,33	17,61
Median		5,00	4,00	4,00	4,00	18,00
Mode		5	4	4	4	18
Sum		916	891	888	880	3575

Frequency Table

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	6,4	6,4	6,4
	4	73	36,0	36,0	42,4
	5	117	57,6	57,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	4,9	4,9	4,9
	4	104	51,2	51,2	56,2
	5	89	43,8	43,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	6,4	6,4	6,4
	4	101	49,8	49,8	56,2
	5	89	43,8	43,8	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	8,4	8,4	8,4
	4	101	49,8	49,8	58,1
	5	85	41,9	41,9	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

- Uji Frekuensi Kepuasan Pelanggan

Statistics									
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Kepuasan
N	Valid	203	203	203	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,22	4,25	4,26	4,19	4,19	4,29	4,29	29,68
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	30,00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	30
Sum		856	863	864	851	850	870	871	6025

Frequency Table

Y1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	9,4	9,4	9,4
	4	121	59,6	59,6	69,0
	5	63	31,0	31,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	6,4	6,4	6,4
	4	126	62,1	62,1	68,5
	5	64	31,5	31,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	7,4	7,4	7,4
	4	121	59,6	59,6	67,0
	5	67	33,0	33,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	11,3	11,3	11,3
	4	118	58,1	58,1	69,5
	5	62	30,5	30,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	7,9	7,9	7,9
	4	133	65,5	65,5	73,4
	5	54	26,6	26,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	6,4	6,4	6,4
	4	119	58,6	58,6	65,0
	5	71	35,0	35,0	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	6,4	6,4	6,4
	4	118	58,1	58,1	64,5

	5	72	35,5	35,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

- Uji Frekuensi Loyalitas Pelanggan

Statistics									
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Loyalitas
N	Valid	203	203	203	203	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,66	4,55	4,58	4,59	4,58	4,61	4,55	32,11
Median		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	33,00
Mode		5	5	5	5	5	5	5	34
Sum		945	924	929	931	930	936	924	6519

Frequency Table

Y2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	2,0	2,0	2,0
	4	62	30,5	30,5	32,5
	5	137	67,5	67,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	3,9	3,9	3,9
	4	75	36,9	36,9	40,9
	5	120	59,1	59,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	3,9	3,9	3,9
	4	70	34,5	34,5	38,4
	5	125	61,6	61,6	100,0

	Total	203	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Y2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	3,9	3,9	3,9
	4	68	33,5	33,5	37,4
	5	127	62,6	62,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	3,4	3,4	3,4
	4	71	35,0	35,0	38,4
	5	125	61,6	61,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y2.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	2,5	2,5	2,5
	4	69	34,0	34,0	36,5
	5	129	63,5	63,5	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y2.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	2,5	2,5	2,5
	4	81	39,9	39,9	42,4
	5	117	57,6	57,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Y1.6	Pearson Correlation	,349**	,219**	,311**	,302**	,186**	1	,327**	,600**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,000	,004		,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y1.7	Pearson Correlation	,402**	,275**	,335**	,450**	,367**	,327**	1	,703**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Kepuasan	Pearson Correlation	,703**	,571**	,627**	,648**	,640**	,600**	,703**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203	203	203	203	203

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

• Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

		Correlations							
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Loyalitas
Y2.1	Pearson Correlation	1	,446**	,460**	,456**	,405**	,567**	,309**	,726**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.2	Pearson Correlation	,446**	1	,462**	,416**	,431**	,331**	,273**	,681**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.3	Pearson Correlation	,460**	,462**	1	,358**	,512**	,462**	,437**	,746**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.4	Pearson Correlation	,456**	,416**	,358**	1	,370**	,508**	,452**	,719**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.5	Pearson Correlation	,405**	,431**	,512**	,370**	1	,377**	,468**	,720**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.6	Pearson Correlation	,567**	,331**	,462**	,508**	,377**	1	,331**	,715**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Y2.7	Pearson Correlation	,309**	,273**	,437**	,452**	,468**	,331**	1	,658**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	203	203	203	203	203	203	203	203
Loyalitas	Pearson Correlation	,726**	,681**	,746**	,719**	,720**	,715**	,658**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	203	203	203	203	203	203	203	203

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

- **Uji Reliabilitas Customer Relationship Management**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,736	5

- **Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,758	8

- **Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	203	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	203	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,776	8

- **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
(Constant)	11,299	1,277	
Costumer Relationship Management	1,044	,072	,714
a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan			

Coefficients			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
(Constant)	13,777	2,030	
Costumer Relationship Management	,998	,110	,539
a. Dependent Variable : Loyalitas Pelanggan			

Coefficients			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
(Constant)	8,031	1,391	
Kepuasan Pelanggan	,811	,047	,775
a. Dependent Variable : Loyalitas Pelanggan			