

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Karya Prima Sukses. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden yang disebarakan oleh penulis menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Produk mempunyai hubungan yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 3,047 . yang menandakan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden yang disebarakan oleh penulis menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,262. yang menandakan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

c. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden yang disebarikan oleh penulis menyatakan bahwa pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang positif terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai f hitung sebesar 8,636. yang menandakan bahwa f hitung $>$ dari f tabel

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

- a. Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pengukuran variabel Kualitas Produk menggunakan 8 (delapan) indikator dari Menurut (Fandy Tjiptono 2015,231) yang terdiri dari Performa, Keragaman produk, Keandalan, Kesesuaian, Ketahanan, Kemampuan pelayanan, Estetika, Persepsi terhadap kualitas. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anastasia Galuh Adila 2018 yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif.
- b. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. pengukuran variabel Kualitas Pelayanan menggunakan 5 (lima) indikator dari Fandy Tjiptono dan

Gregorius (Chandra 2017,90) yang terdiri dari Realibilitas, Responsivitas, Assurance, Empathy, Tangibles Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fredy Setiawan 2014 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif.

- c. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pengukuran variabel Loyalitas Pelanggan menggunakan 7 (tujuh) indikator dari Indriyo (Gitosudarmo 2017,119) yang terdiri dari Merek dagang, Pelayanan, Memahami pelanggan, Pembelian ulang, Konsisten pelanggan, Penyesuaian harga, Pemberian.

2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada bab IV dan pemaparan mengenai implikasi teori, selanjutnya perlu dikembangkan kebijakan manajerial yang diharapkan mampu memberikan sumbangan teoritis terhadap taktik manajerial. Adapun beberapa implikasi manajerial pada penelitian ini yaitu:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dengan terciptanya kualitas produk yang baik akan memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu PT. Karya Prima Sukses harus dapat memperhatikan kualitas produk yang sudah baik serta melakukan evaluasi terhadap standar

kualitas yang masih kurang untuk menunjang peningkatan loyalitas pelanggan.

- b. Berdasarkan Hasil Penelitian, dapat diketahui bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang prima akan dapat memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu PT. Karya Prima Sukses harus dapat lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

3. Implikasi Metodologi

Metodologi dalam penelitian ini dimulai dari penetapan jenis penelitian, penetapan objek penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penentuan metode analisa data. Adapun keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini adalah:

- a. Adanya keterbatasan penelitian yang menggunakan metode penyebaran kuesioner dimana terkadang jawaban yang diberikan responden tidak merujuk pada keadaan sesungguhnya
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini hanya diukur dalam 2 (dua) variabel yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan masih terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan
- c. Keterbatasan dalam melakukan interaksi dengan responden sehingga peneliti harus cermat dalam mengumpulkan informasi.

C. Saran

Dari kesimpulan dan implikasi diatas, kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci peningkatan loyalitas pelanggan karena pada dasarnya kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki kontribusi cukup dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya hubungan yang positif antara kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Karya Prima Sukses, maka pimpinan ataupun para karyawan harus meningkatkan kualitas produk yang lebih baik, dan melakukan evaluasi terhadap kualitas produk yang belum memadai karena kualitas produk memiliki kontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.
2. Meneruskan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sudah terlaksana, atau melakukan evaluasi terhadap pelayanan konsumen yang belum maksimal, guna menunjang loyalitas pelanggan, dan secara tidak langsung meningkatkan loyalitas pelanggan di PT Karya Prima Sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Assauri, Sofian. 2015. *Strategic Marketing*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Badrudin. 2014. Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Management*. Semarang : AGF Books.
- Grant Kent, David W. Cravens, George S. Low And William C. Moncrief, 2016, "The Role of Statification With Territory Design on the Motivation, Attitudes, and Work Outcomes of Sales People," *Journal of the Academi of Marketing Science*, Volumnen 29, No. 2, P. 165-178.
- Herdiana, Nana. 2015. *Management Strategi Pemasaran*.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Principle Of Marketing, 12th edition*. United Kingdom : Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2017. *Mengenal Prosedur-Prosedur Populer Dalam SPSS 23*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Terry, George R dan Rue, Leslie W. 2015. Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Ke 16. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV Andi.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2014. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi. Edisi Ketiga.

Zulian, Yamit. 2015. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Lukman Santoso Kartawijaya
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta 19 Oktober 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Buddha
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Desa Kalijaya 03/07 No.31, Kp. Melayu Barat,
Teluknaga, Tangerang
Nomor Telepon : 087880888180
Email : lukmannwijaya69@gmail.com
IPK :

Riwayat Pendidikan

SD (2001-2007) : SD II Kp. Melayu Barat
SMP (2007-2010) : SMP PGRI 242
SMK (2010-2013) : SMK Yadika 10
S1 (2015-Saat ini) : Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Riwayat Pekerjaan

2015-2019 : Marketing PT. Karya Prima Sukses

Tangerang, 4 Juli 2019

Lukman Santoso Kartawijaya

Tabel R
df = 1 - 120

df	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974

26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176

58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393

90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943

Tabel t
df = 1 - 120

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.308 84
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.3271 2
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.2145 3
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715

22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508

50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804

79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



Tabel F
Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05
df = 1 - 120

df untuk penyebut	df untuk pembilang														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07

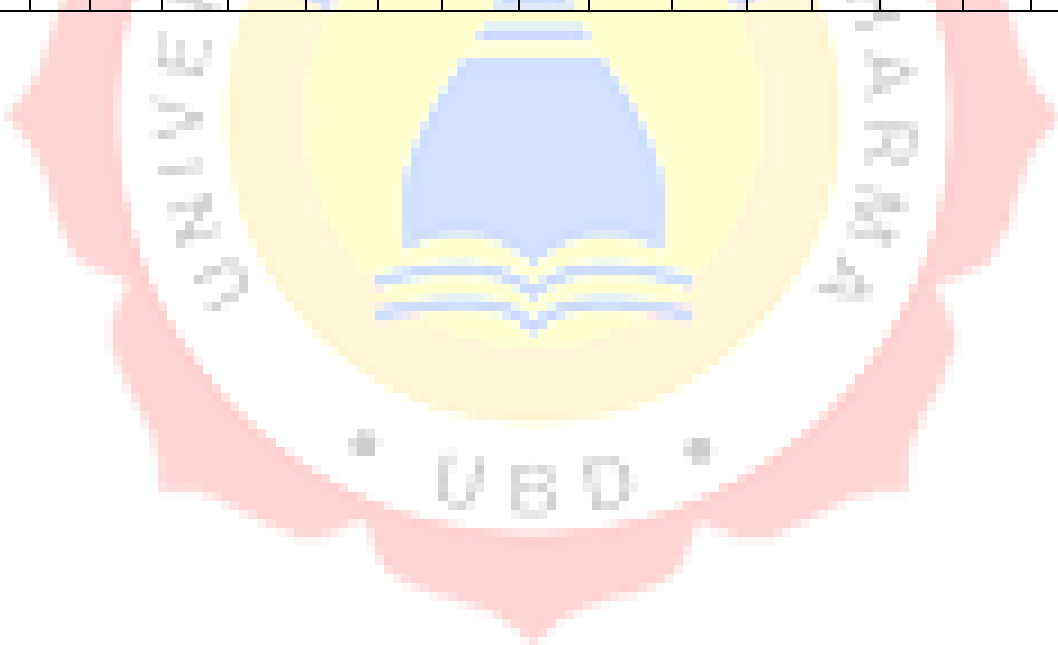
Lampiran 3

27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83

Lampiran 3

65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76

104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi di Universitas Buddhi Dharma Tangerang yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Karya Prima Sukses” penulias mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu dan Saudara/i untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu dan Saudara/i berikan sangat bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas ketersediaan dari Bapak/Ibu dan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian

1. Berikut tanda check list (\checkmark) pada jawaban sesuai dengan pilihan anda.
2. Dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, sebaiknya anda memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya
3. Ada 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu:
 - a. SS berarti, Sangat Setuju = 5
 - b. S berarti, Setuju = 4
 - c. KS berarti, Kurang Setuju = 3
 - d. TS berarti, Tidak Setuju = 2
 - e. STS berarti, Sangat Tidak Setuju = 1

Data Responden

1. Jenis Kelamin :
 () Laki-laki () Perempuan
2. Usia :
 () 21 Tahun - 30 Tahun () \geq 41 Tahun
 () 30 Tahun - 41 Tahun

Hormat Saya,

Lukman Santoso Kartawijaya

Kuesioner Tentang Kualitas Produk

Isilah dengan memberikan tanda \surd (centang) pada kolom yang Bapak/Ibu dan Saudara/i pilih

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1	PT. Karya Prima Sukses mempunyai kualitas produk yang baik					
2	Pt. Karya Prima Sukses mempunyai banyak jenis produk yang ditawarkan					
3	Daya tahan produk yang ditawarkan terjamin					
4	PT. Karya Prima Sukses mampu menyesuaikan akan kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan					
5	Produk yang ditawarkan PT. Karya Prima Sukses terjamin kualitasnya					
6	PT. Karya Prima Sukses memiliki mutu akan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan					
7	PT. Karya Prima Sukses memiliki banyak merek produk sehingga menarik					
8	PT. Karya Prima Sukses memiliki produk-produk yang berkualitas baik					
9	Setiap produk yang ditawarkan mempunyai spesifikasi					
10	PT. Karya Prima Sukses mempunyai banyak type produk					

Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan

Isilah dengan memberikan tanda \surd (centang) pada kolom yang Bapak/Ibu dan Saudara/i pilih

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1	PT. Karya Prima Sukses memberikan kualitas pelayanan sesuai perjanjian					
2	Pt. Karya Prima Sukses mempunyai pengiriman yang tepat tepat waktu					
3	PT. Karya Prima Sukses memberikan informasi kapan pergantian barang dilakukan					
4	PT. Karya Prima Sukses mampu dalam merespon permintaan dari pelanggan					
5	PT. Karya Prima Sukses mempunyai komunikasi yang baik agar mengetahui kebutuhan pelanggan					
6	PT. Karya Prima Sukses mengetahui apa yang pelanggan inginkan					
7	PT. Karya Prima Sukses selalu berkomunikasi dengan pelanggan agar menjalin hubungan yang baik					
8	PT. Karya Prima Sukses mempunyai ketersediaan barang yang selalu ada					
9	PT. Karya Prima Sukses meyakinkan kualitas produk sesuai dengan permintaan pelanggan					
10	PT. Karya Prima Sukses selalu memberikan pelayanan yang terbaik					

Kuesioner Tentang Loyalitas Pelanggan

Isilah dengan memberikan tanda \surd (centang) pada kolom yang Bapak/Ibu dan Saudara/i pilih

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelanggan merasa puas terhadap brand produk PT. Karya Prima Sukses					
2	Dengan pelayanan terbaik dari sales dan staff Pt. Karya Prima Sukses membuat pelanggan setia					
3	PT. Karya Prima Sukses dapat memenuhi kebutuhan pelanggan					
4	Kepuasan pelanggan PT. Karya Prima Sukses untuk melakukan pengambilan atau pembelian ulang					
5	PT. Karya Prima Sukses selalu menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan guna mempengaruhi ketahanan pelanggan					
6	PT. Karya Prima Sukses memberikan harga yang sesuai dengan pasar dan dapat direkomendasikan kepada pelanggan lain					
7	PT. Karya Prima Sukses memberikan diskon kepada pelanggan dengan produk tertentu					
8	PT. Karya Prima Sukses memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan yang melakukan claim					
9	PT. Karya Prima Sukses memberikan kepuasan untuk pelanggan dari segi pelayanan dan produk					
10	PT. Karya Prima Sukses sangat dapat menjalin hubungan kerja yang baik terhadap pelanggan					

Agritasara Prima, PT	Jl.Kedoya Baru, Blok A-IV/5 Kebon Jeruk, Jakarta Barat	021- 5801462
Agro Indah Sembada, PT	Bank Pasifik Building 17th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.7-8 Jakarta 10220	021-5700700
Agro Indomas, PT	Bank Surya Building 7th Floor, Jl.MH.Thamrind Jakarta Pusat	021-3902250
Agro Manunggal, PT	Wisma Daya,5th floor Jl.Asemka No.21 Jakarta Barat	(021) 6903746 - 48
Agro Menara Rahmat	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta Timur	(021)4616555
Bangun Nusa Indah Lampung, PT	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Bangun Tatalampung Asri	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Bantan Ekajaya	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Batuna Negara, PT	Sudirman Tower,25th Floor,Jl.Jend.Sudirman Kav .60,Jakarta Selatan	(021)5226877 5212345
Bengkulu Sawit Jaya, PT	Wisma Daya,5th floor Jl.Asemka No.21 Jakarta Barat	(021)6907346 6903748
Berkatmas Gitapersada, PT	Jl.Tanah Abang III,No.26 G Jakarta Pusat	021- 3440906 3450638
Bersama Sejahtera Sakti, PT	Central Plaza, 20th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021-5702288
Bhadra Cemerlang	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Bhumireksa Nusa Sejati	Central Plaza, 7th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47 Jakarta 12930	021-2521607 2521568
Bilah Plantindo, PT	Jl.Let.Jen.S.Parman No.217 Medan 20112 North Sumatera	061-552043
Bina Pitri Jaya, PT	Jl.Nangka No.283 B Pekanbaru, Riau	0761-35219 23284
Bina Sains Corp, PT	Central Plaza, 19-21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47 Jakarta 12930	021-5702288
Binanga Karya, PT	Jl.Tan Malaka No.88 ABC Medan North Sumatera	061- 538188 536338
Binasawit Abadi Pratama	Wisma KODEL,4th Floor Jl.H.R Rasuna Said Kav.B-4 Jakarta 12920	021-5222306
Bintang Mahkota, PT	Bima Sakti Plaza, Jl.Jend.Sudirman 143 Pekanbaru, Riau	0761- 31633 34804
Bintang Mahkota, PT	Bima Sakti Plaza, Jl.Jend.Sudirman 143 Pekanbaru, Riau	0761- 31633 34804

Bintara Tani Nusantara, PT	Wisma KODEL, 11 th Floor, Jl.H.R.Rasuna Said Kav B-4, Jakarta 12920	021-5222225
Bio Nusantara Teknologi Bengkulu, PT	Jl.Kebon Kacang Raya,No.1.Flat 4, 3rd Floor,Jakarta 10240	(021)3141208 336772
Blangkolam-Blangara	Jl.Ir.H.Juanda No.53, Medan, North Sumatera	061- 327548
Bontipermai Jayaraya, PT	Jl.Abdul Muis No.48-50, Jakarta Pusat	021-3800051
Borneo IndoSubur, PT	GAPURA MAS Building,5th floor.Jl Letjen. S.Parman Kav.91,Slipi,Jakarta 11420	(021)5668383 5667476
Boswa Megapolish, PT	Jl.Waringin No.2 Medan	061-529472
Brohol Catur Lestari, PT	Jl.Orion No.25, Medan	061- 522238
Buana Wira Lestari, PT	JITJ Perkebunan SINARMAS2, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta Utara	021- 60117996
Buana Wirasubur Sakti, PT	Jl.PupukTimur IV/88-A, Balikpapan, East Kalimantan	0542- 63188
Budi Dwiyasa Perkasa, PT	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Budidaya Agrolestari, PT	Jl.Gunung Sahari Raya,No.1 Blok A,No.8-9, 2nd Floor Jakarta Pusat	(021)6299650
Budinusa Ciptawahana	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Buluh Cawang Plantation, PT	Jl.Basuki Rahmat No.788 Palembang 30127 South Sumatera	0711-811901 811921
Bulungan Sarana Utama	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Bumi Flora II	Jl.Gatot Subroto No.333, Medan	061-546404/5
Bumi Flora III	Jl.Gatot Subroto No.333, Medan	061-546404/5
Bumi Flora, PT	Jl.Gatot Subroto No.333, Medan	061-546404/5
Bumi Indo Kapuas, PT	Jl.Diponegoro,No.7, Padang 25117,West Sumatra	(0751)33142 33147
Bumi Palma Lestari P/P.Sambu	JITJ Building, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996/98
Bumi Permai Lestari	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Bumi Permai Lestari, PT	JITJ Perkebunan Sinar Mas II, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta Utara	021-6017996
Bumi Pratama Khatulistiwa,	JL.M.T.Haryono,No.23 A,Pontianak,Kalimantan	(0561)31731

PT		
Bumi Putra Surya Lestari, PT	Jl.KH.Zainul Arifin No.1 F Jakarta Pusat	021-3441066
Bumi Raya Investindo, PT	Jl.Raya Teluk Betung No.43 Jakarta Pusat	(021)3100238 3101189
Bumi Sawindo Permai, PT	Kompleks ROXY MAS,Blok E-2 No.9- 11, JL.KH.Hasyim Ashari,Jakarta Pusat	(021)3856525
Bumi Sawit Permai, PT	JITJ Perkebunan Sinar Mas II	021-6017996
Bumi Sentosa Abadi	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Bumi Warnatama Lestari	Jl.Biliton No.15 Jakarta Pusat	021-336578 3907816
Bumipalma Lestari Persada, PT	Jl.Rawa Bebek NO.14 Jakarta 14440	021-6690254 6690421
Bumipermai Surya Lestari, PT	Jl.KH.Zainul Arifin No.1 F Jakarta Pusat	021-6341375 6341018
Bumireksa Nusasejati	Central Plaza, 19-21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47 Jakarta 12930	021-5702288
Bunga Kemulyaan	Jl.Tomang Raya No.6	
Bunga Kemulyaan, PT	Jl.Tomang Raya No.40.Jakarta 11440	(021)5666261
Caraka Embun Permai, PT	Sudirman Tower,25th Floor,Jl.Jend.Sudirman Kav .60,Jakarta Selatan	(021)5226877
Cemaru Lestari, PT	Jl.Pembangunan I, No.3 Jakarta	021-3803803
Cemerlang Abadi, PT	Central Plaza, 3rd Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47 Jakarta 12930	021-5255414 5255413
Cendrago Utama, PT	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Cerenti Subur, PT	Jl.Ir.H.Huanda III, No.29, Jakarta Pusat	021-385811 3458662
Djuandasawit Lestari	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Duta Palma Nusantara, PT	Wisma GKBI,22nd floor, Jl.Jend Sudirman No.28,Jakarta	(021)2511747 2511743
Egastuti Nagasaki, PT	Jl.Tanjung Datuk No.81 Pekan Baru, Riau	0761-34942 25472
Gelora Sawita Sawut, PT	HOKINDO Building, 5th floor .Jl.Mangga Dua raya,Block F1.No,Jakarta	(021)6011809
Gemareksa	Jl.Abdul Muis No.46, Jakarta	021-3861010

Mekarsari		3846767
Gersindo Minang Plantations, PT	Jl.Samudera,No.26,Padang,West Sumatra	(0751)33435 33451
Indokarya Gemasakti, PT	GAPURA MAS Building,5th floor.Jl Letjen. S.Parman Kav.91,Slipi,Jakarta 11420	(021)5668383 5667476
Inti Indosawit Subur, PT	BNI Building, 20th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.1 Jakarta 10220	021-5707500
Kalimantan Bina Permai, PT	Gedung SDR, Jl.Abdul Muis No.50 Jakarta 10160	021-3800051 3810945
Kalimantan Kebun Utama, PT	Menara Imperium 16th floor.Jl. H.R. Rasuna Said,Kav.1.Jakarta 12980	(021)8354040
Kalimantan Ria Sejahtera , PT	BNI Building, 20th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.1 Jakarta 10220	021-5707500
Kalimantan Sanggar Pusaka	Jl.Abdul Muis No.50, Jakarta Pusat	021-3800051
Kresna Duta Agroindustri, PT	JITJ 10th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-2601070
Kridatama Lancar	Central Plaza, 20-21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021-5702288
Lahan Tani Sakti, PT	Central Plaza, 20th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021-5702288
Lamhotma, PT	Jl.Timor No.12 H, Medan, North Sumatera	061-530456 530673
Langgeng Muara Makmur, PT	Central Plaza, 10th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47 Jakarta 12930	021-5702288
Laras Astra Kartika	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Laras Eka Mulia, PT	Jl.Tomang Raya No.43,Jakarta 11440	(021)5666261 5644581
Leidong West indonesia, PT	JITJ, 9-10th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-2601088
Maju Perkasa Sawit, PT	Price Water House,12th floor,Room 1210 Jl.H.R.Rasuna Said,Kav.C-3,Jakarta Selatan	(021)5212914 5212915
Mamuang, PT	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Mara Jaya, PT	Jl.Kepribadian No.7, Medan, North Sumatera	061-5102333 512010/3
Maskapai Perkebunan Indorup Sumber Wadung	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021- 6017996 6017998
Megah	PERISAI Plaza 7th Floor, Jl.Pemuda No.7 Medan,	061- 321266

Pusaka Andalus, PT	North Sumatera	515262
Meganusa Inti Sawit	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996 6017998
Menara Artapalma, PT	Jl.Gunung Sahari Raya,No.1 Blok A,No.8-9, 2nd Floor Jakarta Pusat	(021)6299650-53
Merbaujaya Indah Raya, PT	Jl.Sei Denai No.24 Medan, North Sumatera	061-523364 550469
Meridan Sejati Surya	Wisma GKBI, 31st Floor, Jl.Jend.Sudirman, Kav 28 Jakarta Selatan	021-5740888
Narata Indah, PT	Jl.Medan Banda Aceh No.6 Lhokseumawe D.I.Aceh	0645-56537
Nilam Wangi, PT	Jl.Mesjid 129, Medan, North Sumatera	061-518294
Nirmala Agro Lestari	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Padasa Enam Utama	BPD Plaza,19th Floor,Jl Imam Bonjol, No.61 Jakarta Pusat	021-3904862/63
Palmakharisma Sekawan, PT	Bank Pasifik Building, 11st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.7-8 Jakarta 10220	021-5706925 5706899
Palmindo Raya, PT	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-6017996/98
Pancaroadia Utama Abadi, PT	Jl.Candi Angkasa No.234, Palembang, South Sumatera	0711- 353404 357357
Pangkatan Indonesia, PT	Jl.Let.Jen.S.Parman No.217 Medan 20112 North Sumatera	061-552043
Para Kuala Koptrans, PT	JL.A.Yani No.102 B Ranto Prapat Labuhan Batu Sumatera Utara	061-517554
Parasawita I	JL.A.Yani No.102 B Ranto Prapat Labuhan Batu Sumatera Utara	061-517554
Parasawita, PT	JL.A.Yani No.102 B Ranto Prapat Labuhan Batu Sumatera Utara	061-517554
Sacona Persada, PT	Price Water House,12th floor,Room 1210 Jl.H.R.Rasuna Said,Kav.C-3,Jakarta Selatan	(021)5212914-15
Sahabat Mewah Makmur, PT	Jl.Tanah Abang III,No.26 G Jakarta Pusat	021- 3805108 3440906
Sahabat Mineralindo Pertiwi, PT	Jl.Tanah Abang III,No.26 G Jakarta Pusat	021- 3805108 3440906
Sahabat Mineralindo Tangguh, PT	Jl.Tanah Abang III,No.26 G Jakarta Pusat	021- 3805108 3440906
Sajang Heulang, PT	Central Plaza, 20-21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021-5702288
Sawindo Kencana, PT	Graha Kencana Building 8th Floor, Jl.Raya Perjuangan No.88 Kebon Jeruk Jakarta Barat	021-5325905
Sawir Jambi	Price Water House,12th floor,Room 1210	(021)5212914-15

Lestari (pirtrans)	Jl.H.R.Rasuna Said,Kav.C-3,Jakarta Selatan	
Sawir Jambi Lestari, PT	Price Water House,12th floor,Room 1210 Jl.H.R.Rasuna Said,Kav.C-3,Jakarta Selatan	(021)5212914-15
Sawit Asahan Indah	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Sawit Desa Makmur, PT	Price Water House,12th floor,Room 1210 Jl.H.R.Rasuna Said,Kav.C-3,Jakarta Selatan	(021)5212914-15
Serikat Putra, PT	Central Plaza, 20-21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021-5702288
Sewangi Sejati Luhur, PT	Jl.Ir.H.Juanda No.37, Medan, North Sumatera	061- 569800
Siak Seraya, PT	Jl.Prof.M.Yamin SH No.30 B, Peka Baru, Riau	0761-33789 33729
Sijabut, PT	Jl.HOS.Cokroaminoto, No.16, Medan, North Sumatera	061-525864
Silvana Budipratama, PT	Jl.Cempaka Putih IV B, No.1 Jakarta Pusat	021- 4205842/43
Simpang Kiri Plantation, PT	Jl.Let.Jen.S.Parman No.217 Medan 20112 North Sumatera	061-552043
Sinar Dinamika Kapuas, PT	Jl.Abdul Muis No.50, Jakarta Pusat	021-3800051
Sinar Gunung Sawit Raya, PT	Jl.Cakrawati No 17 Medan North Sumatera	061-565338
Sinar Kencana Inti Perkasa	JITJ, 5th Floor, Jl.Mangga Dua Raya Jakarta 14430	021-601796 6017998
Trimitra Sumber perkasa, PT	Gedung Bank EXIM, 3rd A Floor, Jl.Tanjung Karang No.3-4a Jakarta 10230	021-3913650/52
Tunas Baru Lampung, PT	Wisma Budi 8-9th Floor, Jl.HR.Rasuna Said Kav.C-6, Jakarta 12940	021-5213383
Tunas Sawaerma, PT	Eka Life Building 15th Floor, Jl.MT.Haryono Kav.62 Jakarta 12780	021- 7975959
Tunggal Mitra Plantation, PT	Central Plaza, 20- 21st Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.47-48 Jakarta 12930	021- 5702288
Tunggal Prakarsa Plantations, PT	Jl.Pulo Ayang raya,Blok OR Kav.1 Kawasan industri Pulogadung Jakarta13930	(021)4616555
Tunggal Yunus Estate, PT	BNI Building, 10th Floor, Jl.Jend.Sudirman Kav.1 Jakarta 10220	021-5707500
Ubertraco, PT	Jl.Cik Diktiro No.8 M, Medan North Sumatera	061-576743 57596
Umada, PT	Jl.Basuki Rahmat No.788 Palembang 30127 South	0721-811921

	Sumetera	811901
Unggul Pratama Sembada, PT	Wisma Hayam Wuruk 14th Floor, Jl Hayam Wuruk No.8 , Jakarta 10210	(021)3804784
Unggul Widya Teknologi Lestari (Pirtrans)	Harmoni Plaza Blok E/5, Jl.Suryo Pranoto No.2 Jakarta Pusat	021-6330355 6332058
Unggul Widya Teknologi Lestari, PT	Harmoni Plaza Blok E/5, Jl.Suryo Pranoto No.2 Jakarta Pusat	021- 6330355 6332058

