

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian pada kali ini dapat menunjukkan bahwa pada perusahaan PT Bumi Mas Kencana. sebagai data sekunder. Variabel independen yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan kualitas produk serta variabel dependen, yaitu loyalitas pelanggan..

Berdasarkan analisa dan pengujian data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen pertama, yaitu kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Bumi Mas Kencana memiliki nilai probabilitas Uji T sebesar $0.036 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Variabel independen kedua, yaitu kualitas produk pada perusahaan PT Bumi Mas Kencana memiliki nilai probabilitas Uji T sebesar $0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Hubungan variabel independen antara kepuasan pelanggan dan kualitas produk pada perusahaan PT Bumi Mas Kencana memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,135 dan 0,286 yang memiliki kekuatan kecil dari poin 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh secara kecil terhadap loyalitas pelanggan.
4. Disimpulkan dari hasil Uji F variabel independen keduanya, yaitu kepuasan pelanggan dan kualitas produk memiliki nilai (Sig) $0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas produk berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan.

B. Implikasi

Hasil analisis menyatakan bahwa pengaruh Kepuasan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT Bumi Mas Kencana. Dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Di lihat dari data responden yang ada, bahwa sebagian besar pelanggan PT Bumi Mas Kencana merupakan pelanggan perorangan dengan kategori toko bisa dikatakan bukan badan hukum. Dari hasil penelitian ini hampir 82,5% pelanggan merupakan perorangan, sisanya sekitar 17,5% diantaranya merupakan pelanggan berbentuk perusahaan, karena kebanyakan responden merupakan perorangan maka dapat disimpulkan PT Bumi Mas Kencana masih banyak memiliki pelanggan yang bukan perusahaan/badan hukum.
2. Variable kepuasan pelanggan di lihat analisa data yang sudah dikumpulkan dari kuisioner yang disebarakan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan secara deskriptif dapat dikatakan sekitar 85% pelanggan menyatakan bahwa adanya kepuasan pelanggan yang setuju/positif dilihat dari pernyataan dalam kuisioner yang disebarakan dan sekitar 15% pelanggan menyatakan tidak setuju/negatif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bumi Mas Kencana.
3. Untuk variable kualitas Produk dapat disimpulkan bahwa saat ini sudah sangat baik terbukti dengan hasil analisis yang signifikan. Secara deskriptif dapat dikatakan mampir sekitar 88% pelanggan menyatakan bahwa kualitas produk PT Bumi Mas Kencana sudah positif di lihat dari pernyataan dalam kuisioner yang disebarakan dan sekitar 12% pelanggan menyatakan tidak negatif terhadap kualitas produk yang diberikan PT Bumi Mas Kencana kepada pelanggan.

4. Variable loyalitas pelanggan dapat disimpulkan bahwa hasil yang sudah di analisa menunjukkan hampir sekitar 90% pelanggan menyatakan secara positif setuju terhadap kuisioner yang disebarakan dan sisanya sekitar 10% pelanggan menyatakan secara negatif tidak setuju pada kuisioner tersebut. Jadi hasil analisa berdasarkan kesimpulan yang sudah dijabarkan pada diatas, menunjukan bahwa perusahaan harus lebih memperhatikan dalam hal kualitas produk, karena kualitas produk sangat berpengaruh dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan merasakan jauh nyaman, dan pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan PT Bumi Mas Kencana. Selain kualitas produk, Kepuasan pelanggan juga harus diperhatikan baik karena jika adanya kepuasan dari pelanggan maka akan timbul rasa ingin pembelian berulang sehingga pelanggan akan menjadi loyal terhadap perusahaan. Maka perlu adanya penetapan strategi yang sesuai dengan pasar sehingga pelanggan dapat terus terjaga dengan baik kepuasannya. sehingga tujuan akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan yang baik yang akan berdampak pada pembelian barang yang terus menerus pada PT Bumi Mas Kencana.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, serta kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, maka saran yang dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kepemilikan Perusahaan

Bagi manajemen perusahaan pada PT Bumi Mas Kencana dapat menjadi bahan untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana hubungan dan pengaruh yang di timbulkan pada

kepuasan dan kulaitas terhadap loyalitas pelanggan, sehingga manajemen perusahaan bisa merancang rencana untuk perusahaan dan melaksanakan kelanjutan perusahaannya dengan baik dalam penjualannya, dengan mengetahui semua pengaruh tersebut semoga kedepannya dapat menjadi perusahaan yang memiliki rencana yang siap untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat dijadikan sebagai bahan bantuan untuk memperbaiki semua kekurangan yang ada dan bisa disertai dengan analisi yang lebih baik untuk penelitian kedepannya.

a. Saran Teoritis

- (1) Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian seperti kualitas pelayanan, promosi, iklan, minat beli ulang dan variabel lain yang bisa diteliti, serta juga apakah variabel-variabel tersebut dapat di jadikan sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- (2) Penelitian selanjutnya juga disarankan melakukan dengan objek penelitian yang berbeda bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan yang ada pada PT Bumi Mas Kencana.

- (3) Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan melakukan penelitian dengan cara comparative atau membandingkan terhadap perusahaan lainnya yang memiliki penjualan produk sejenis dengan PT Bumi mas Kencana yaitu bahan baku sembako.

b. Saran Praktis

- (1) Diharapkan untuk pemilik PT Bumi Mas Kencana dapat memberikan kepuasan yang lebih baik lagi kepada pelanggan dan juga bisa memberikan kualitas produk yang baik pada setiap pembelian produk karena masih terdapat beberapa kekurangan mengenai hal tersebut.
- (2) Diharapkan untuk PT Bumi Mas Kencana juga bisa membuka cabang baru di beberapa kota sehingga akan mempermudah meningkatkan penjualan perusahaan dan dari hasil penelitian ini dilihat kebanyakan pelanggan yang loyal untuk pembelian merupakan pelanggan yang masih di sekitaran Kota Tangerang,
- (3). Diharapkan bagi pemilik PT Bumi Mas Kencana disarankan untuk dapat meningkatkan lagi loyalitas pelanggannya baik dengan cara lebih memperhatikan setiap kepuasan dan kualitas yang diberikan pada pelanggan maupun strategi yang dijalankan, sehingga dalam setiap transaksi dapat memberikan hal yang positif terhadap nilai dari pelanggan pada PT Bumi Mas Kencana..

DAFTAR PUSTAKA

- Barnabas Ricky Rianto 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Abadi Bahana Mulia
- Chatharine P 2016. Analisis Faktor Kepuasan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Cahaya Langgeng Lestari.
- Conny Sondakh, 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra merek, dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah Tabungan studi pada Nasabah taplus BNI Cabang Manado, Jurnal manajemen pemasaran.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing, 15th edition: Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management 15th, Global Edition Pearson Education Inc
- Maya Apriana 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Nambo Motorindo Jaya.
- Natarajan, R., & Sudha,V. 2016. A Relationship between Brand Image and Brand Loyalty (A Study with Reference to FMCG Consumers in Vellore District) Journal of Economic and Business Review, 4, 139-142.
- Romie Priyastama 2017. Buku Sakti Kuasai SPPS. Jakarta: Anak Hebat Indonesia
- Santosa, S. (2019). Kepuasan Konsumen Pengguna Kecap Merek” SH D/H Siong Hin” Sebagai Icon Ekonomi Masyarakat Benteng-Tangerang. *eCo-Buss*, 1(3), 152-160.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sudaryono, 2016, Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, C.V Andi Offset, Yogyakarta

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan Ke25, Alfabeta, Bandung.

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/07/tabel-f-0-05.pdf>

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>

<http://lkeb.umm.ac.id/files/file/tabel-dw.pdf>

http://prima.lecturer.pens.ac.id/Pasca/tabel_r.pdf

<https://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html>

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-regresi-multipes-dengan-spss.html>

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-autokorelasi-dengan-durbin-watson.html>

<https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html>

<https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>

<https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>

<https://www.spssindonesia.com/2017/03/normal-probability-plot.html>

<https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Ricky Gunawan
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 09-08-1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Buddha
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl Merdeka RT/RW 001/001, Suka Jadi Karawaci
Tangerang
Nomor Telepon : 089665578574
Email : ricky.gunawan09@yahoo.co.id



Riwayat Pendidikan

SD : SD Rahmani
SMP : SMP Mawar Saron
SMA/SMK/MA : SMK Buddhi Dharma
Perguruan Tinggi : Unviersitas Buddhi Dharma

Riwayat Pekerjaan

Tahun 2015 – 2018 : PT Bumi Mas Kencana Kota Tangerang

Tangerang, 22 Mei 2019



Ricky Gunawan

SURAT KETERANGAN

No : 001/BMK/V/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lenny Sutina

Jabatan : Komisaris, PT Bumi Mas Kencana

Memberitahukan bahwa :

Nama : Ricky Gunawan

Nim : 20150500089

Jurusan : Manajemen

Jenjang Studi : S1

Judul Skripsi : “ Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Bumi Mas Kencana “

Telah melaksanakan Penelitian Skripsi di perusahaan kami, PT Bumi Mas Kencana.

Demikian Surat keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 22 Mei 2019

Hormat Kami



Lenny Sutina
Komisaris

KUESIONER

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah Sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda Dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Bumi Mas Kencana Kota Tangerang.
3. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kuesioner penilaian anda terhadap isi setiap pernyataan.
4. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan
5. Pilihlah Salah satu jawaban tersebut dengan memberikan tanda check list atau tanda silang (x/v) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, dengan keterangan sebagai berikut ini :

- SS Berarti Sangat Setuju
S Berarti Setuju
N Berarti Netral
TS Berarti Tidak Setuju
STS Berarti Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1. SS : 5 Poin | 2. S : 4 Poin | |
| 3. N : 3 Poin | 4. TS : 2 Poin | 5. STS : 1 Poin |

Data Responden

1. Nama Pelanggan : (XXXXXX)
2. No KTP / NPWP : (XXXXXXXXXXXX)
3. Berapa Tahun Bepelanggan : (</>XX Thn)
4. Total pembelian Perbulan : (</> XX Ribu/Juta)

Nama Pelanggan :
No KTP / NPWP :
Berapa Tahun Berpelanggan :
Total pembelian Perbulan :

A. Kepuasan Pelanggan PT Bumi Mas Kencana

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang dijual dapat memuaskan pelanggan					
2	Sudah sesuai dengan harapan pelanggan					
3	Kepuasan Pelanggan yang diutamakan					
4	Memiliki keunggulan dalam memuaskan keinginan pelanggan					
5	Berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan					
6	Berusaha membangun hubungan baik dengan pelanggan					
7	Selalu mementingkan kepuasan pelanggan					
8	Memberikan berbagai macam produk yang berkualitas					
9	Berusaha memperhatikan keinginan pelanggan					
10	Berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan					

B. Kualitas Produk PT Bumi Mas Kencana

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Memberikan produk yang berkualitas					
2	Memberikan pandangan yang positif pada produk					
3	Sudah sesuai dengan keinginan pelanggan					
4	Selalu menjaga setiap produk dengan baik					
5	Kualitas produk yang diutamakan					
6	Berusaha memperhatikan setiap produk yang buruk					
7	Berusaha meningkatkan kualitas produk					
8	Berusaha menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan					
9	Memberikan jaminan atas setiap produk yang dijual					
10	Berusaha menerima setiap kesan atas produk yang dijual					

C. Loyalitas Pelanggan PT Bumi Mas Kencana

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Berusaha untuk memuaskan keinginan pelanggan					
2	Berusaha memberikan hubungan baik dengan pelanggan					
3	Berusaha memberikan kesan yang baik kepada pelanggan					
4	Meberikan penanganan atas setiap produk					
5	Keinginan untuk pembelian berulang					
6	berusaha untuk menjaga setiap produk					
7	memberikan kemudahan pada setiap transaksi					
8	Berusaha meningkatkan hubungan pelanggan					
9	Semua Staff berusaha memahami setiap keluhan pelanggan					
10	Tidak keberatan untuk merekomendasikan ke pada orang lain					

KUESIONER

Program Studi Ilmu Ekonomi

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Universitas Buddhi Dharma, Tangerang

Kepada Yth

Bapak/Ibu

Di tempat

Dengan Hormat,

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan skripsi pada jurusan manajemen konsentrasi manajemen pemasaran pada Universitas Buddhi Dharma Tangerang, maka pada kali ini penulis melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BUMI MAS KENCANA.**

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan petunjuk pengisiannya. Perlu kami sampaikan bahwa sesuai etika penelitian, kami merahasiakan identitas Bapak/Ibu dalam pengisian ini. Bantuan dari Bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti penelitian pada kali ini. Untuk itu kami ucapkan terima kasih

Peneliti,

Ricky Gunawan

Nim : 20150500089



LAMPIRAN - LAMPIRAN

Data Responden

Jenis Langganan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	128	64.0	64.0	64.0
	2.00	72	36.0	36.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kelas Langganan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	105	52.5	52.5	52.5
	2.00	34	17.0	17.0	69.5
	3.00	61	30.5	30.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Tahun Belangganan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	67	33.5	33.5	33.5
	2.00	35	17.5	17.5	51.0
	3.00	98	49.0	49.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frekuensi Kepuasan Pelanggan (X1)

Memuaskan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	2.0	2.0	2.0
	4	139	69.5	69.5	71.5
	5	57	28.5	28.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Harapan pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	8.5	8.5	8.5
	4	122	61.0	61.0	69.5
	5	61	30.5	30.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Mengutamakan Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.5	.5	.5
	3	11	5.5	5.5	6.0
	4	98	49.0	49.0	55.0
	5	90	45.0	45.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Keunggulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.5	.5	.5
	3	15	7.5	7.5	8.0
	4	131	65.5	65.5	73.5
	5	53	26.5	26.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memberikan yang terbaik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.0	1.0	1.0
	4	115	57.5	57.5	58.5
	5	83	41.5	41.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Membangun hubungan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	1.5	1.5	1.5
	3	13	6.5	6.5	8.0
	4	106	53.0	53.0	61.0
	5	78	39.0	39.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kepentingan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	9	4.5	4.5	5.5
	4	92	46.0	46.0	51.5
	5	97	48.5	48.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	8.0	8.0	8.0
	4	114	57.0	57.0	65.0
	5	70	35.0	35.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Keinginan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	11.5	11.5	11.5
	4	108	54.0	54.0	65.5
	5	69	34.5	34.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.5	.5	.5
	3	11	5.5	5.5	6.0
	4	132	66.0	66.0	72.0
	5	56	28.0	28.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frekuensi Kualitas Produk (X2)

Produk Berkualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	8.0	8.0	8.0
	4	134	67.0	67.0	75.0
	5	50	25.0	25.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Pandangan Positif Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	22	11.0	11.0	12.0
	4	118	59.0	59.0	71.0
	5	58	29.0	29.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Keinginan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	3.0	3.0	3.0
	3	29	14.5	14.5	17.5
	4	134	67.0	67.0	84.5
	5	31	15.5	15.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Menjaga Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	25	12.5	12.5	13.5
	4	121	60.5	60.5	74.0
	5	52	26.0	26.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Mengutamakan Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	12	6.0	6.0	7.0
	4	104	52.0	52.0	59.0
	5	82	41.0	41.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memperhatikan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.5	.5	.5
	2	4	2.0	2.0	2.5
	3	17	8.5	8.5	11.0
	4	127	63.5	63.5	74.5
	5	51	25.5	25.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Meningkatkan Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	8.0	8.0	8.0
	4	135	67.5	67.5	75.5
	5	49	24.5	24.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Menyediakan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	3.0	3.0	3.0
	3	9	4.5	4.5	7.5
	4	131	65.5	65.5	73.0
	5	54	27.0	27.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memberikan Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	4.5	4.5	4.5
	3	26	13.0	13.0	17.5
	4	114	57.0	57.0	74.5
	5	51	25.5	25.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Menerima Kritik dan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	30	15.0	15.0	16.0
	4	119	59.5	59.5	75.5
	5	49	24.5	24.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y)

Memuaskan Keinginan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	17	8.5	8.5	9.5
	4	135	67.5	67.5	77.0
	5	46	23.0	23.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memberikan Hubungan Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.0	2.0	2.0
	3	6	3.0	3.0	5.0
	4	128	64.0	64.0	69.0
	5	62	31.0	31.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memberikan Kesan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	18	9.0	9.0	10.0
	4	138	69.0	69.0	79.0
	5	42	21.0	21.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Penanganan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	3.0	3.0	3.0
	3	32	16.0	16.0	19.0
	4	131	65.5	65.5	84.5
	5	31	15.5	15.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Keinginan Pembelian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	11.0	11.0	11.0
	4	133	66.5	66.5	77.5
	5	45	22.5	22.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Menjaga Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	14.5	14.5	14.5
	4	145	72.5	72.5	87.0
	5	26	13.0	13.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kemudahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.0	1.0	1.0
	3	11	5.5	5.5	6.5
	4	142	71.0	71.0	77.5
	5	45	22.5	22.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Meningkatkan Hubungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.0	2.0	2.0
	3	11	5.5	5.5	7.5
	4	128	64.0	64.0	71.5
	5	57	28.5	28.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Memahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	4.0	4.0	4.0
	3	26	13.0	13.0	17.0
	4	133	66.5	66.5	83.5
	5	33	16.5	16.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Merekomendasikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.0	2.0	2.0
	3	12	6.0	6.0	8.0
	4	121	60.5	60.5	68.5
	5	63	31.5	31.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Validitas , Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (XI)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Memuaskan Pelanggan	31.34	33.480	.723	.860
Harapan pelanggan	31.73	37.746	.428	.881
Mengutamakan Kepuasan	31.03	34.361	.549	.875
Keunggulan	30.77	37.015	.522	.875
Memberikan yang terbaik.	31.06	34.896	.546	.874
Membangun hubungan baik	31.18	31.616	.781	.855
Kepentingan Pelanggan	31.45	36.469	.748	.865
Kualitas	32.25	32.568	.741	.858
Keinginan Pelanggan	32.29	33.222	.654	.866
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	30.71	37.845	.470	.878

Validitas , Reliabilitas Kualitas Produk (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk Berkualitas	30.90	30.603	.615	.851
Pandangan Positif Produk	30.54	28.350	.607	.851
Keinginan Pelanggan	30.89	30.354	.489	.860
Menjaga Produk	30.62	29.404	.518	.859
Mengutamakan Kualitas	30.25	27.183	.692	.843
Memperhatikan Produk	29.96	30.441	.546	.855
Meningkatkan Kualitas	30.91	30.760	.597	.852
Menyediakan Produk	30.83	32.356	.483	.861
Memberikan Jaminan	30.96	30.204	.666	.848
Menerima Kritik dan Saran	30.08	28.612	.652	.846

Validitas , Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Memuaskan Keinginan	29.99	30.357	.568	.830
Memberikan Hubungan Baik	29.79	30.358	.520	.835
Memberikan Kesan	29.34	30.989	.622	.827
Penanganan	30.25	29.676	.651	.823
Keinginan Pembelian	30.34	31.963	.504	.836
Menjaga Produk	30.50	32.603	.422	.843
Kemudahan	29.97	30.225	.609	.827
Meningkatkan Hubungan	29.87	29.183	.636	.824
Memahami	30.22	30.745	.521	.835
Merekomendasikan	29.81	31.099	.428	.845

Hasil Penelitian Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X1) Dan Kualitas Produk (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.373 ^a	.139	.131	5.287	1.984

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.518	2.649		6.991	.000		
Kepuasan Pelanggan	.135	.064	.146	2.108	.036	.914	1.094
Kualitas Produk	.286	.065	.304	4.391	.000	.914	1.094

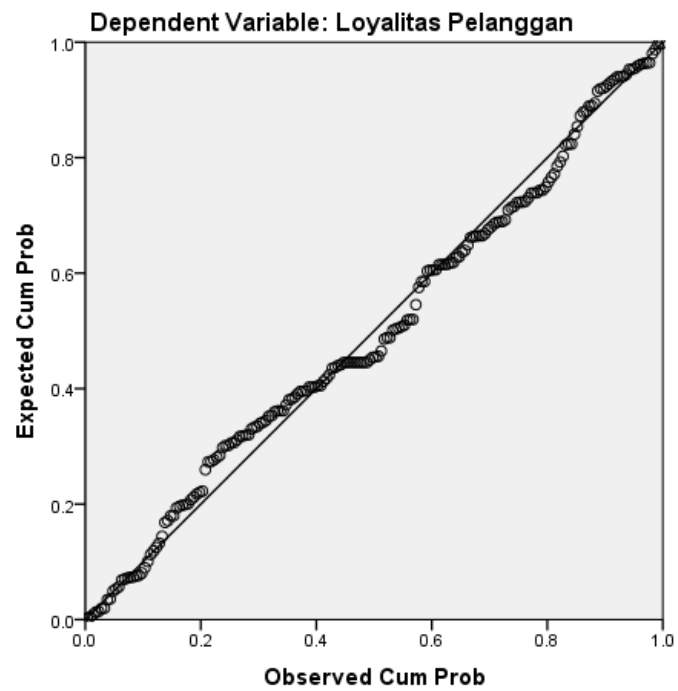
- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

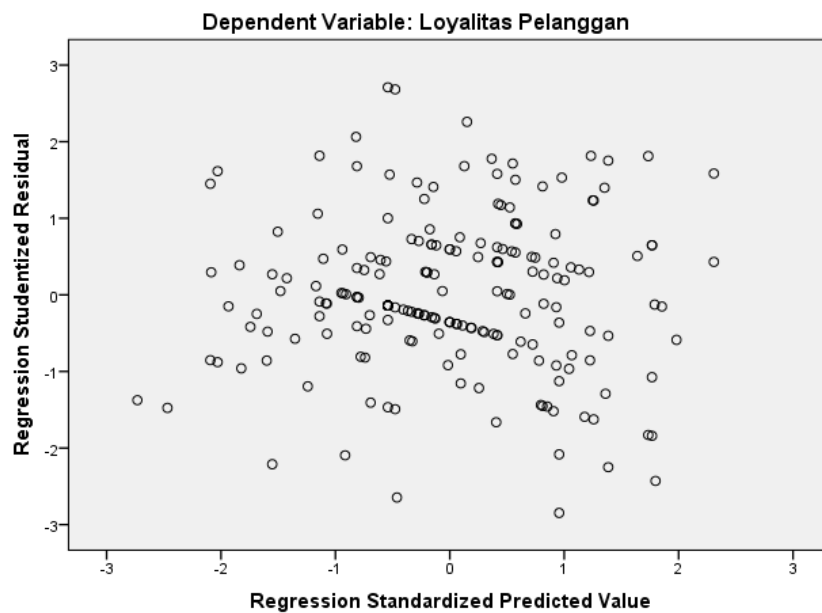
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	891.607	2	445.804	15.950	.000 ^b
	Residual	5506.268	197	27.951		
	Total	6397.875	199			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Data Penelitian Kuesioner Kepuasan Pelanggan (X1)

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	45
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
17	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	34
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
25	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35

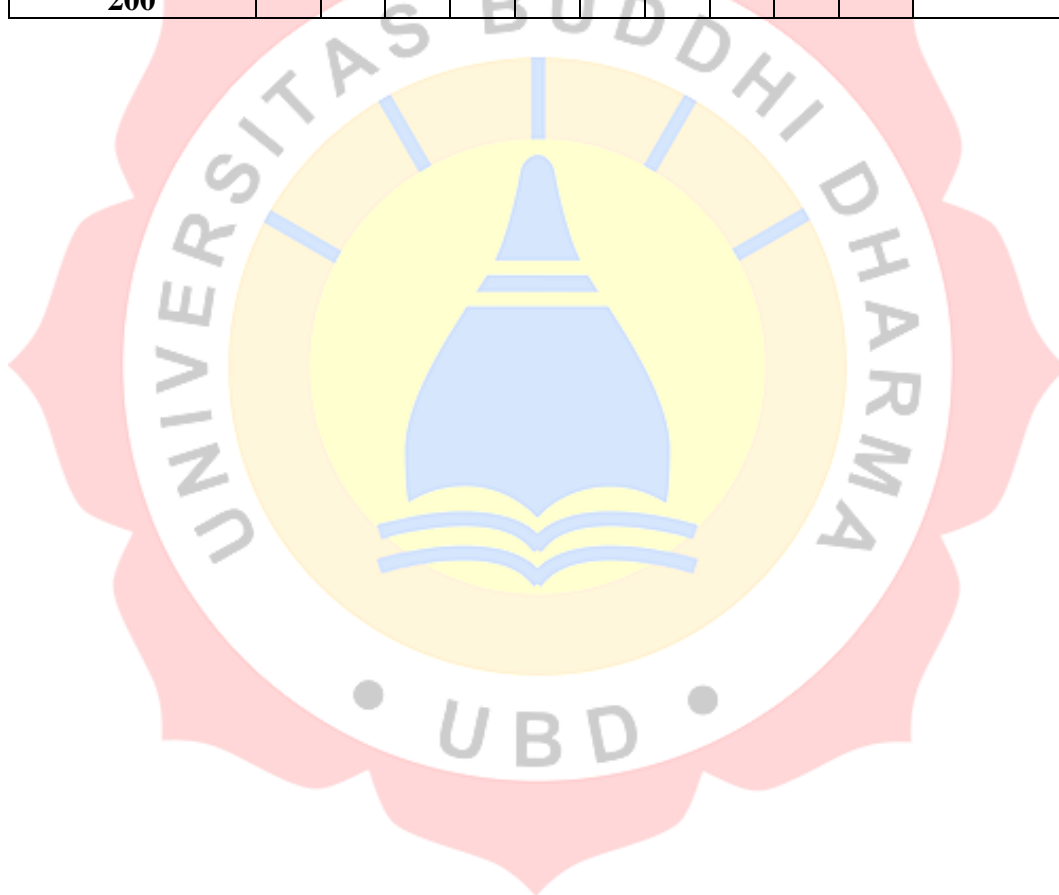
Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
26	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
27	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	44
28	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
31	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
34	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
36	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
37	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	37
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	39
40	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
43	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	39
44	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
45	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
49	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
50	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
51	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
52	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
53	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
113	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
114	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
115	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
117	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
122	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	34
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
124	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
125	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	35
126	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	38
127	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
128	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
129	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	39
130	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	42
131	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
132	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
133	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
135	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	43
136	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
137	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
139	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
140	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
141	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
142	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
143	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
144	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	38
145	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
146	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
147	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	39
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
149	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
151	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	45
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
155	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41
156	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
157	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
161	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
162	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
164	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	43
165	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
166	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
168	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
169	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
179	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
181	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	43
182	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
183	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
186	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
189	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
191	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	43
192	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
193	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
196	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
197	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
199	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	43
200	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	41



Data Penelitian Kuesioner Kualitas Produk (X2)

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kualitas Produk										Total
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	44
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
9	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
11	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	35
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
22	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	37
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
24	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	42
25	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
111	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	44
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
114	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
115	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
116	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
117	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
118	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
119	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
120	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
121	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
122	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
123	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
126	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
127	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
128	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	41
129	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
130	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
131	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	42
132	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35
133	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	39
134	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
135	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
136	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
137	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
167	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	44
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
172	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
173	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
174	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
175	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
176	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
177	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
179	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	35
180	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
181	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	45
182	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
183	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
184	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
185	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
186	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
187	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
191	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
192	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
193	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
194	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
197	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
198	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	37
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
200	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43



Data Penelitian Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y)

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Loyalitas pelanggan										Total
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	44
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
10	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	43
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
22	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Loyalitas pelanggan										Total
26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
27	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	40
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	41
31	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	30
35	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
37	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
39	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	35
40	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
41	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
43	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	42
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
51	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
52	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
53	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Loyalitas pelanggan										Total
54	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
55	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36
56	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
57	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
58	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
59	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
60	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	39
61	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
62	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
63	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
64	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	39
66	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	39
67	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45
68	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
69	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	38
70	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	37
71	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	35
72	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	30
73	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	43
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
75	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
76	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
77	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	46
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
79	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
80	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
81	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
111	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	44
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
116	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35
117	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
119	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
121	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	43
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
123	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	40
124	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
125	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	36
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
127	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
128	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
129	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
130	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	40
131	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
133	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	41
134	2	4	3	4	4	3	4	2	2	3	31
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
137	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	30

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
138	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
140	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
142	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	35
143	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
144	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
145	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
146	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	42
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
148	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
153	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
154	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
155	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
156	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
157	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
158	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36
159	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
160	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
161	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
162	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	43
163	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	39
164	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
165	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47

Hasil Kuesioner											
Responden	Pernyataan Kepuasan Pelanggan										Total
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
195	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
196	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
199	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
200	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47

