

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menguji Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Loyalitas pelanggan dengan sampel sebanyak 130 pelanggan Kafe Kopi Ogut Tangerang, berikut adalah kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan :

1. Kesimpulan Umum

a. Variabel Pengalaman Pelanggan (X1)

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, mayoritas jawaban responden mengenai Pengalaman Pelanggan menjawab setuju dengan persentase sebesar 43% dari 10 pernyataan bahwa Kafe Kopi Ogut Tangerang memberikan pengalaman kunjungan yang cukup baik untuk pelanggan yang datang.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, mayoritas jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan menjawab setuju dengan persentase sebesar 50,79% dari 10 pernyataan bahwa Kafe Kopi Ogut Tangerang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

c. Variabel Fasilitas (X3)

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, mayoritas jawaban responden mengenai Fasilitas menjawab setuju dengan persentase

45,21% dari 10 pernyataan Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki Fasilitas yang baik yang membuat pelanggan nyaman untuk menunjungi Kafe ini.

d. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, mayoritas jawaban responden mengenai Loyalitas Pelanggan menjawab setuju dengan persentase sebesar 67,56% dari 10 pernyataan bahwa Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki kesan yang baik sehingga menimbulkan ke-loyalitan daripada pelanggan.

2. Kesimpulan Khusus

- a. Berdasarkan hasil penelitian, nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,411 atau 41,1%, yang berarti pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu 41,1%. Sedangkan untuk sisanya yang dimana sebesar 58,9% dijelaskan oleh variabel ataupun faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam analisi regresi ini.
- b. Nilai signifikan Pengalaman Pelanggan (X_1) sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai pearson 0,606 menunjukkan hubungan antara variabel Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah kuat dan memiliki hubungan yang positif
- c. Nilai signifikan Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai pearson 0,514 menunjukkan hubungan antara variabel

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sedang dan memiliki hubungan yang positif.

- d. Nilai signifikan Fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai pearson 0,515 menunjukkan hubungan antara variabel Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sedang dan memiliki hubungan yang positif.
- e. Pengaruh Pengalaman Pelanggan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan, dimana nilai t_{hitung} senilai $8,621 > t_{tabel}$ 1,978 dan sig $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga artinya Pengalaman Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- f. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan, dimana nilai t_{hitung} senilai $6,774 > t_{tabel}$ 1,978 dan sig $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga artinya Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- g. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan, dimana nilai t_{hitung} senilai $6,789 > t_{tabel}$ 1,978 dan sig $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga artinya Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

h. Diketahui nilai F_{hitung} yaitu sebesar 31,037 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan nilai $F_{hitung} 31,037 > F_{tabel} 2,68$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil uji F (simultan) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari Pengalaman Pelanggan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3) mempunyai pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

B. Saran

1. Diharapkan Kafe Kopi Ogut Tangerang dapat mengembangkan kualitas pelayanan dan juga Fasilitas dari Kafe Kopi Ogut Tangerang agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang lebih baik sehingga membuat pelanggan tertarik melakukan kunjungan ulang di lain waktu ke Kafe Kopi Ogut Tangerang, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap kafe ini.
2. Selain itu, Kafe Kopi Ogut Tangerang dapat mempertimbangkan faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti oleh penulis, seperti memberikan promo-promo spesial event hari raya atau hari-hari tertentu, dan juga dekorasi tambahan di beberapa kesempatan guna meningkatkan estetika dan ketertarikan pelanggan untuk datang berkunjung ke Kafe Kopi Ogut Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan ...*, 180–194.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 668.
- Ayuwardani, R. P., & Isroah. (2018). Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015). *Jurnal Nominal*, 7(1), 148.
- Cahyadi, universitas buddhi dharma. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
- Calistia, M., & Andy. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tip Top Supermarket Cimone. *Emabi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(3).
- Dadang, & Purnamasari, H. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Transaksi Online Shop Shopee. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1).
- Dewi, L., & Nathania, S. (2018). Pengukuran Aspek Kepuasan Konsumen Le Fluffy Dessert. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 66. <https://doi.org/10.24123/jbt.v2i01.1087>
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Fairuzie, A., Siagian, A., & Stefhani, Y. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Sor Sawo Ponorogo) Anggun. *Jurnal Manajemen USNI*, 6(2), 37–52.

- Fitria, T., Yohana, C., & Saidanai, B. (2021a). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2), 592–610.
- Fitria, T., Yohana, C., & Saidanai, B. (2021b). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2), 592–610.
- Jasumin, R. J., & Andy. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Kopi Soe di Kutabumi. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2).
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Maharani, S. D. (2022). *Kepuasan pelanggan ditinjau dari customer experience , customer value , dan brand image Customer satisfaction in terms of customer experience , customer value , and brand image*. 19(3), 598–602.
- Parman, & Susanto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Spesial Sambal. *Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 7(1), 133–157.
- Penerapan, P., Operasional, S., Dan, P., Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.600>
- Pradhita, R. (2022). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Butik Plus Gallery Medan Skripsi Oleh : Rindy Pradhita Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Sat*.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

- Sari, I. T. (2019). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dua Coffee Fatmawati. *Journal Management*, 9(1), 7–26.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiediaan Untuk Membayar. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 17(3), 238–252. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>
- Suhendra, & Angga, Y. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Derma Elok Farma. *Prosiding : Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 302–303.
- Sumarga, H. E., Febrianto, H. G., & Fitriana, A. I. (2022). Keputusan pembelian produk umkm kuliner di kota Tangerang: digital marketing dan influencer. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 24(3), 537–546. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i3.11442>
- Tarigan, J., Nuvriasari, A., Manajemen, P. S., Mercu, U., & Yogyakarta, B. (2023). *Pengaruh Loyalitas Merek Pengalaman Pelanggan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang Produk Skincare 10 Brand Skincare Terlaris*. 7, 17369–17378.
- Velásquez, D. (2018). ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN GONAD TERIPANG KELING (*Holothuria Atra*) DI PERAIRAN MENJANGAN KECIL, KARIMUNJAWA. *New England Journal of Medicine*, 372(2), 2499–2508.
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Zahra, R. R., & Rina, N. (2018). PENGARUH CELEBRITY ENDORSER HAMIDAH RACHMAYANTI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE SHOP MAYOUTFIT DI KOTA BANDUNG. *JURNAL LONTAR*, 6(1), 50.
- Zamrodah, Y. (2019). *Bab Ii Loyalitas Konsumen*. 15(2), 1–23.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Naomi Novitasari Pane

Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 04 November 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jalan Jayakatwang XX no.1,
Tangerang, Banten

Nomor Telepon : 0895-2766-0634

Email : naominvtsr@gmail.com

IPK : 3,52



Riwayat Pendidikan

SD : SDK Kesuma Bangsa

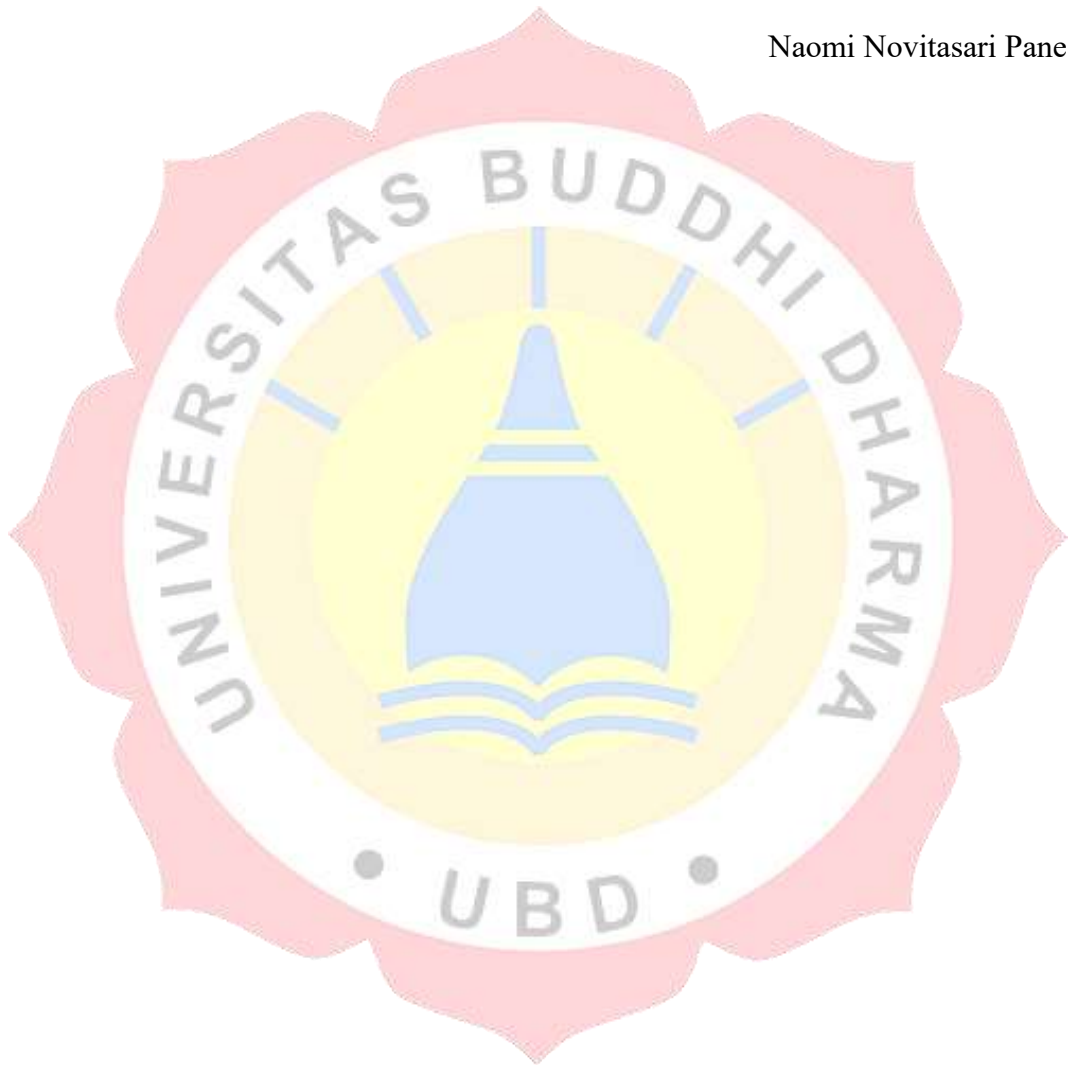
SMP : SMPN 1 Kelapa Dua Kab. Tangerang

SMA : SMKN 1 Kota Tangerang

Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Tangerang, 17 Januari 2024

Naomi Novitasari Pane



Lampiran 1

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya **Naomi Novitasari Pane (20200500189)**, mahasiswi dari Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi.

Saya membuat kuisisioner ini untuk mengumpulkan data mengenai penelitian saya yang berjudul **"Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Kafe Kopi Ogut Tangerang"**.

Adapun penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir skripsi saya di Universitas Buddhi Dharma yang berlokasi di Tangerang, dan kuisisioner ini akan saya gunakan untuk keperluan akademis dan skripsi. Semua data yang diisi oleh para responden bersifat private dan dijaga kerahasiaannya, untuk itu saya meminta kesediaan saudara/i untuk dapat mengisi kuisisioner ini berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh masing-masing personal.

Berikut adalah link kuisisioner <https://forms.gle/WngswH8XurKCJEZc8>

Atas waktu dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Naomi Novitasari Pane

20200500189



Data Responden

Nama Lengkap Responden :

Jenis kelamin :

- ☐ Pria
- ☐ Wanita

Usia :

- ☐ Dibawah <17 Tahun
- ☐ 21-25 Tahun
- ☐ 17-20 Tahun
- ☐ Diatas >25 Tahun

Profesi :

- ☐ Pelajar (SMP/SMA/SMK)
- ☐ Mahasiswa (S1, S2, dst)
- ☐ Karyawan

Apakah Anda pernah mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang :

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat sebelum menjawab.
2. Jawablah setiap pertanyaan secara jujur dan se-objektif mungkin.
3. Pastikan untuk mengisi setiap kolom atau kotak yang ada.
4. Skala yang di gunakan pada kuisioner **(harap diperhatikan):**

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | : Bernilai 5 |
| 2. Setuju (S) | : Bernilai 4 |
| 3. Kurang Setuju (KS) | : Bernilai 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | : Bernilai 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | : Bernilai 1 |

Variabel X₁ Pengalaman Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pengalaman pertama kali mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang memberikan kesan positif yang mendalam bagi saya					
2	Suasana dan design pada Kafe Kopi Ogut Tangerang menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi saya					
3	Harga yang tertera di menu terhadap kualitas dan cita rasa pada Kafe Kopi Ogut Tangerang menurut saya sudah sesuai					
4	Ketika saya memikirkan kafe untuk di singgahi, tempat yang langsung terlintas dalam pikiran saya adalah Kafe Kopi Ogut Tangerang					
5	Saya menghabiskan waktu berjam-jam di Kafe Kopi Ogut Tangerang setiap kali kunjungannya					
6	Saya cenderung merekomendasikan Kafe Kopi Ogut Tangerang pada beberapa kesempatan					
7	Saya pernah mengunggah foto pada saat berada di Kafe Kopi Ogut Tangerang dan menandai sosial media atau lokasi Kafe Kopi Ogut Tangerang					
8	Saya puas terhadap kualitas makanan dan minuman yang di tawarkan oleh Kafe Kopi Ogut Tangerang					
9	Saya puas terhadap ketepatan staff dan kecepatan staff dalam menangani customer					
10	Saya merasakan pengalaman yang menyenangkan setiap saya berada di Kafe Kopi Ogut Tangerang					

Variabel X₂ Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki kebersihan dan keteraturan estetika yang saya inginkan					
2	Waktu tunggu pesanan sesuai dengan estimasi atau harapan saya sebagai pelanggan					
3	Staff Kafe Kopi Ogut Tangerang memberikan jawaban yang jelas dan informatif terhadap setiap pertanyaan saya mengenai pesanan					
4	Penampilan fisik dari pakaian dan kerapihan staff atau karyawan membuat saya merasa nyaman dan memberikan anda pengalaman yang baik selama mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang					
5	saya merasa puas dengan variasi dan ketersediaan menu atau produk yang ditawarkan di Kafe Kopi Ogut Tangerang					
6	Staff atau karyawan pada Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki kemampuan untuk menyediakan opsi makanan atau produk yang sesuai dengan kebutuhan saya					

7	Staff atau karyawan pada Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki sikap ramah dan sopan saat melayani saya					
8	Ketersediaan menu dan produk yang beragam di kafe dan juga bahan-bahannya mempengaruhi saya secara positif					
9	Karyawan memberikan solusi yang memadai dan memuaskan setiap kali saya ada keluhan					
10	Ketersediaan berbagai metode pembayaran di tempat ini memudahkan saya untuk memilih opsi pembayaran yang paling nyaman					



Variabel X3 Fasilitas

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat duduk yang ada pada Kafe Kopi Ogut Tangerang memiliki ketersediaan yang memadai untuk jumlah pengunjung					
2	saya merasa nyaman karena Kafe Kopi Ogut Tangerang ini memiliki tempat yang terpisah untuk area merokok dan tidak merokok					
3	Kafe ini menyediakan fasilitas tempat parkir yang memadai bagi customer					
4	saya merasa mudah untuk memesan atau menggunakan ruang meeting atau ruang private di kafe ini					
5	saya pernah menggunakan fasilitas permainan atau buku bacaan yang ada pada Kafe Kopi Ogut Tangerang					
6	Kafe ini menyediakan stop kontak atau fasilitas pengisian daya yang memadai					
7	saya merasa dekorasi di kafe ini menciptakan identitas unik yang membedakannya dari tempat lain.					
8	Koneksi WiFi di kafe ini memadai dan jarang mengalami gangguan atau putus-putus					
9	Pendingin ruangan di kafe ini (AC & kipas angin) mampu menjaga suhu di level yang nyaman					
10	Keberadaan CCTV di area Kafe memberikan saya kenyamanan dan keamanan setiap mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang					

Variabel Y Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	saya rutin mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang ini setiap bulannya					
2	saya menghabiskan lebih dari 50ribu untuk setiap kunjungan pada Kafe Kopi Ogut Tangerang					
3	saya memesan lebih dari 2 menu setiap berkunjung ke Kafe Kopi Ogut Tangerang					
4	saya sering menggunakan kartu loyalitas anda setiap anda berkunjung ke Kafe Kopi Ogut Tangerang					
5	saya sering mereferensikan Kafe Kopi Ogut Tangerang kepada teman atau keluarga untuk mengunjungi kafe ini					
6	saya merasa penting memberikan umpan balik positif kepada kafe ini guna membangun reputasi positif Kafe Kopi Ogut Tangerang					
7	saya cenderung mencoba menu baru dan mencoba menu lain yang belum pernah dicoba ketika mengunjungi Kafe Kopi Ogut Tangerang					
8	saya merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan di kafe ini					
9	Bagi saya interaksi dengan karyawan mempengaruhi keputusan saya untuk kembali ke kafe ini					
10	kualitas merek atau citra kafe ini menjadi pertimbangan utama dalam pembelian saya					

Hasil Kuisioner X1

Lampiran 2

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
1	4	5	3	2	4	2	2	5	4	4	35
2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	40
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46
5	3	3	4	2	3	2	4	5	4	3	33
6	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	30
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
8	4	3	5	3	2	3	1	5	3	5	34
9	5	4	4	3	5	4	2	5	4	4	40
10	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	39
11	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	36
12	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	38
13	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	35
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
15	3	4	2	4	4	5	2	2	2	3	31
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	39
18	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	43
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	3	3	2	2	4	2	3	3	3	29

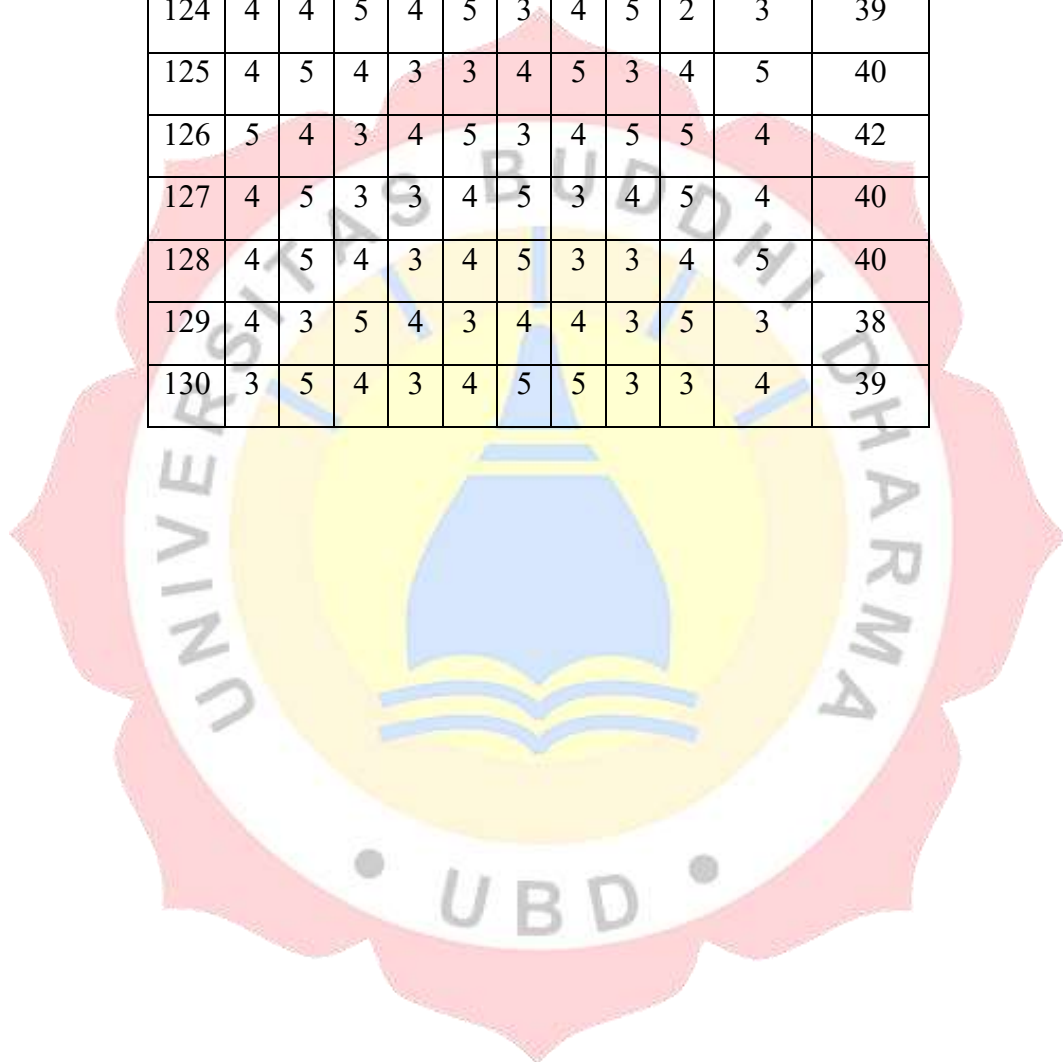
NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
21	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	32
22	4	4	3	3	1	2	2	2	4	4	29
23	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
24	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
26	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	42
27	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	44
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	46
30	5	3	4	2	1	3	3	4	3	4	32
31	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
32	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	33
33	4	4	4	3	3	4	2	5	5	4	38
34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
35	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
36	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	44
37	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	42
38	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	32
39	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	31
40	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
41	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	43
42	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	34
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
44	3	4	4	2	3	3	1	3	4	3	30
45	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	34

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
46	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
47	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	35
48	4	4	5	3	4	4	1	5	5	5	40
49	4	5	4	3	4	4	1	5	5	5	40
50	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	29
51	5	5	5	5	3	3	1	4	4	5	40
52	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	43
53	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
54	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
55	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
56	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
57	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	41
58	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	42
59	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	42
60	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	34
61	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	42
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	43
64	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	39
65	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39
66	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	34
67	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	39
68	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	35
69	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
70	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	40

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
71	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	42
72	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	40
73	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	31
74	5	3	4	2	5	5	5	4	5	5	43
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	3	4	3	2	4	4	3	4	5	4	36
77	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	42
78	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	39
79	5	4	3	2	1	3	4	5	4	2	33
80	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	40
81	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	38
82	3	4	4	2	4	5	3	4	4	5	38
83	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	40
84	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	41
85	4	5	3	2	4	5	4	3	5	2	37
86	5	3	4	4	4	4	2	3	4	5	38
87	5	5	4	3	5	4	2	4	5	3	40
88	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	39
89	5	4	4	3	4	5	3	5	3	4	40
90	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	26
91	4	3	4	5	4	2	3	4	4	5	38
92	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	42
93	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	41
94	4	5	3	3	4	5	5	4	3	3	39
95	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	40

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
96	5	4	4	3	5	2	5	4	3	4	39
97	5	5	4	3	5	4	4	3	4	2	39
98	4	5	3	4	4	2	3	4	4	5	38
99	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	39
100	5	5	2	4	3	4	4	5	3	4	39
101	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	29
102	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	39
103	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	43
104	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	38
105	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	42
106	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	40
107	5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	41
108	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	29
109	2	5	3	4	5	3	4	4	5	4	39
110	4	5	4	5	3	5	4	3	2	3	38
111	3	3	5	3	4	4	5	5	3	4	39
112	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	42
113	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	41
114	4	5	4	3	2	3	3	4	4	4	36
115	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	36
116	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	43
117	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	39
118	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	38
119	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	42
120	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	43

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X1
121	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	42
122	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	40
123	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	40
124	4	4	5	4	5	3	4	5	2	3	39
125	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	40
126	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	42
127	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	40
128	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	40
129	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	38
130	3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	39



NO	KUALITAS PELAYANAN (X2)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2
1	4	3	2	4	5	3	4	2	4	2	33
2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	44
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	43
6	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
9	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	42
10	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	42
11	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	40
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	2	3	4	2	4	3	2	5	3	2	30
16	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46
17	4	3	2	4	2	3	4	2	3	5	32
18	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	38
21	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	34
22	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	36
23	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	43
24	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	46
25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48

[illegible]

Hasil Kuisioner X2

NO	KUALITAS PELAYANAN (X2)										X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
26	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	36
27	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	43
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
29	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	36
30	4	3	2	4	2	5	4	3	2	4	33
31	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
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	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
36	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
37	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
40	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
41	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46
42	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	41
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
44	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	41
45	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
48	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
49	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
50	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	38

Hasil Kuisisioner X2

[illegible]

Hasil Kuisioner X2

NO	KUALITAS PELAYANAN (X2)										X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
76	4	3	4	5	4	2	5	3	4	4	38
77	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	40
78	3	5	3	4	2	5	3	5	4	4	38
79	4	3	4	5	3	3	4	5	3	4	38
80	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	39
81	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
82	3	2	4	5	4	5	4	4	3	5	39
83	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	41
84	4	4	3	5	4	4	3	5	3	2	37
85	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	41
86	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	36
87	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	38
88	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	42
89	4	3	3	5	3	5	4	3	4	5	39
90	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	34
91	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	42
92	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	42
93	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	39
94	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	42
95	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	38
96	3	4	3	4	5	5	3	4	2	3	36
97	4	5	5	3	5	5	3	2	4	5	41
98	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	42
99	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	40
100	2	3	3	5	4	3	4	4	5	4	37

Hasil Kuisioner X2

NO	KUALITAS PELAYANAN (X2)										X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
101	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39
102	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	39
103	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	33
104	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	38
105	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	40
106	3	4	5	2	4	4	3	4	4	5	38
107	3	3	4	4	3	3	5	4	5	3	37
108	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	35
109	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	40
110	3	4	5	4	3	4	5	2	3	3	36
111	3	4	5	3	4	3	4	5	3	3	37
112	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	42
113	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	41
114	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	42
115	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	38
116	4	5	5	3	4	5	4	3	4	2	39
117	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	39
118	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	37
119	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	41
120	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	41
121	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	38
122	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	41
123	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	42
124	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	39
125	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	40

Hasil Kuisisioner X2

NO	KUALITAS PELAYANAN (X2)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2
126	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	39
127	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	39
128	5	4	3	3	5	2	3	4	5	4	38
129	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	40
130	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	38



Hasil Kuisioner X3

NO	FASILITAS (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3
1	4	3	5	2	3	4	4	2	3	5	35
2	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	44
3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	44
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	41
6	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	31
7	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
8	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	38
9	2	4	2	5	5	4	4	5	4	3	38
10	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	38
11	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	38
12	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	33
13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	36
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	2	3	3	1	4	2	2	4	2	27
16	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
17	4	5	4	5	2	3	4	3	3	5	38
18	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	34
21	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	42
22	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	43
23	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
24	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
25	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45

Hasil Kuisioner X3

NO	FASILITAS (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3
26	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35
27	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	45
28	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
29	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	45
30	2	3	3	3	3	5	4	4	5	3	35
31	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46
32	2	5	2	4	1	4	4	1	4	4	31
33	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	37
34	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	41
37	4	5	2	5	1	4	4	2	5	5	37
38	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	36
39	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	38
40	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
41	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	37
42	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	35
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
44	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	40
45	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	37
46	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
47	2	5	2	3	4	4	4	3	3	3	33
48	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	40
49	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45
50	3	5	2	4	3	4	4	5	5	5	40

Hasil Kuisisioner X3

[illegible]

Hasil Kuisioner X3

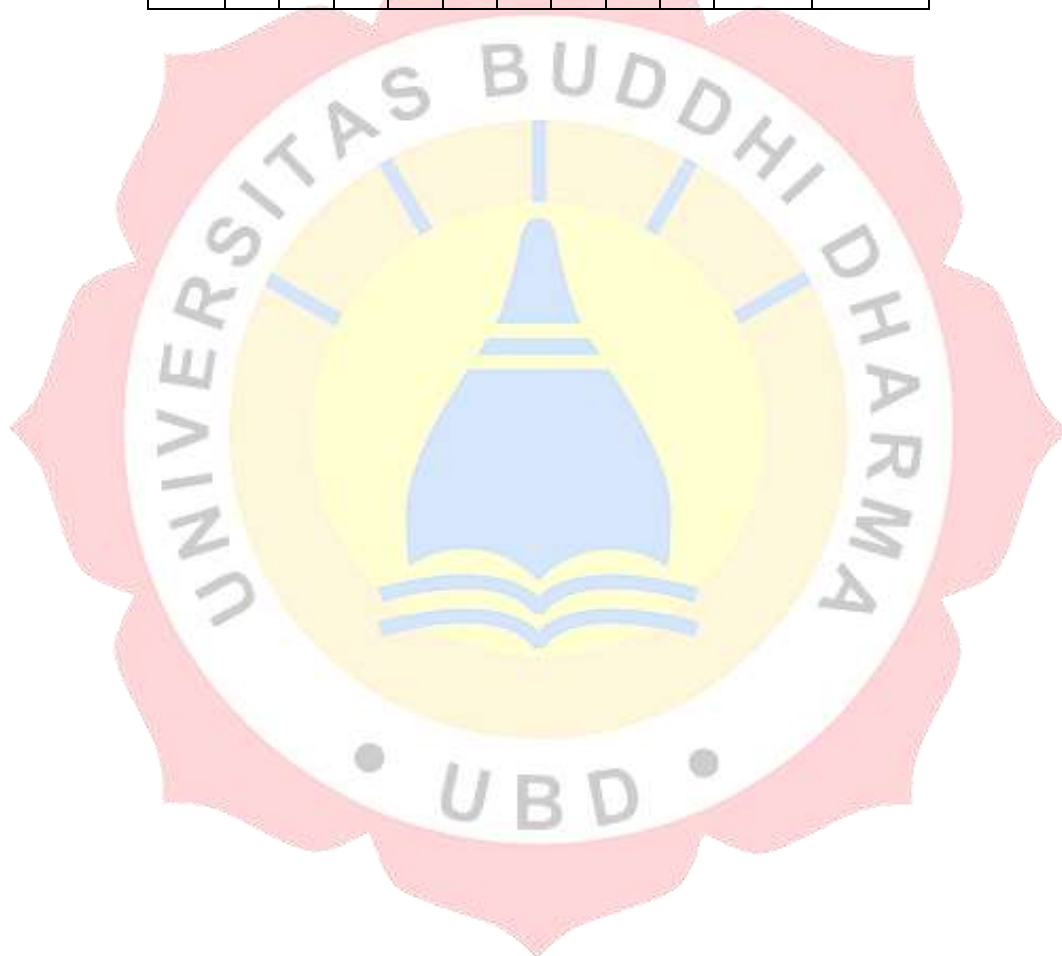
NO	FASILITAS (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3
76	3	5	3	2	1	4	3	4	4	5	34
77	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	40
78	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	42
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
80	4	3	5	4	3	4	5	3	3	5	39
81	3	4	5	2	4	5	3	4	4	5	39
82	3	4	5	4	1	3	4	3	3	5	35
83	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	43
84	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	41
85	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	42
86	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	41
87	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	41
88	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	39
89	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	43
90	3	4	3	2	4	4	4	5	4	5	38
91	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	38
92	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	40
93	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	42
94	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	39
95	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	41
96	2	3	3	4	2	3	5	4	4	5	35
97	3	5	4	4	5	3	4	2	3	3	36
98	3	4	5	2	3	5	4	3	4	3	36
99	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	35
100	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	38

Hasil Kuisioner X3

NO	FASILITAS (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3
101	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
102	3	3	4	5	4	3	2	4	4	5	37
103	3	4	3	4	5	4	4	3	5	3	38
104	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	43
105	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	40
106	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	40
107	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	39
108	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	34
109	4	3	5	3	3	4	4	5	4	3	38
110	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	37
111	2	3	4	3	5	5	4	5	5	4	40
112	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	42
113	3	5	4	3	3	4	2	4	5	5	38
114	4	3	5	4	1	5	3	4	4	5	38
115	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	43
116	2	2	3	4	3	5	4	3	4	3	33
117	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	38
118	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	40
119	3	3	5	3	2	2	3	4	4	5	34
120	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
121	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	38
122	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	39
123	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	39
124	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	40
125	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	40

Hasil Kuisioner X3

NO	FASILITAS (X3)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X3
126	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	43
127	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	39
128	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	40
129	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	41
130	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	41



Hasil Kuisioner Y

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	5	2	4	5	2	4	5	2	36
2	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	42
3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	42
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	1	4	5	1	3	5	5	5	5	4	38
6	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	19
7	3	3	4	2	4	5	4	4	4	5	38
8	1	3	1	1	3	5	5	4	4	4	31
9	3	4	3	2	4	5	4	4	3	4	36
10	1	3	2	1	3	4	4	4	5	3	30
11	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	38
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
13	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	36
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	1	4	4	2	1	3	3	3	5	5	31
16	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
17	2	4	4	5	3	3	4	3	3	5	36
18	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	39
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	1	2	1	1	3	4	4	3	4	3	26
21	2	1	2	4	3	4	3	3	4	3	29
22	1	1	1	1	1	3	1	3	2	3	17
23	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	44
24	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
25	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46

Hasil Kuisioner Y

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y
26	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	32
27	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	40
29	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	36
30	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	37
31	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	38
32	2	2	2	1	1	4	2	4	4	3	25
33	2	5	4	1	2	4	3	4	4	5	34
34	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	41
35	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
36	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40
37	1	4	4	1	4	5	4	5	4	5	37
38	2	2	3	2	3	4	3	3	4	4	30
39	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	42
40	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
41	3	4	5	2	5	5	3	5	5	5	42
42	2	2	2	3	3	5	4	4	5	4	34
43	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	33
44	3	3	1	1	3	4	3	4	4	4	30
45	4	4	3	3	3	4	5	4	2	3	35
46	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
47	3	5	5	5	3	3	3	3	2	4	36
48	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	39
49	3	3	4	1	4	5	4	5	4	5	38
50	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	44

Hasil Kuisisioner Y

[illegible]

Hasil Kuisioner Y

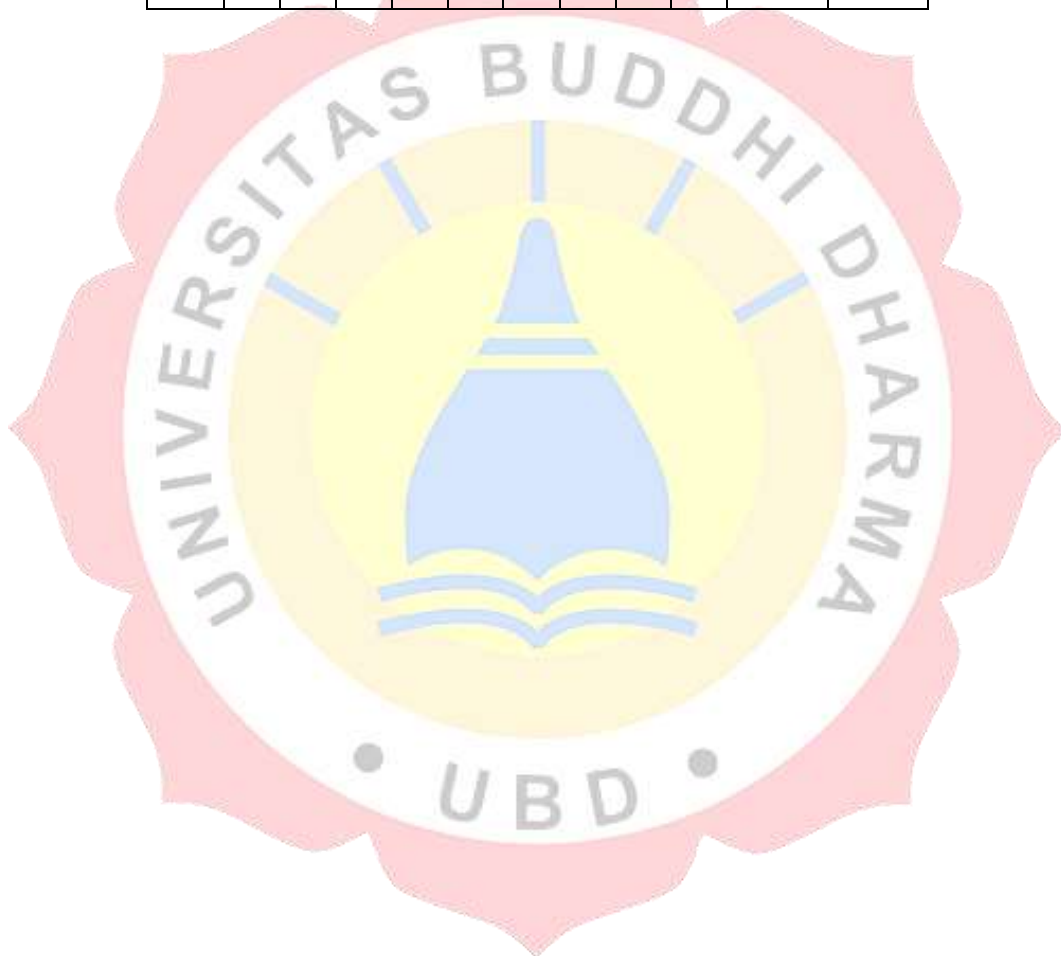
NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y
76	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	35
77	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	41
78	5	4	3	5	4	5	4	3	4	2	39
79	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	36
80	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	38
81	2	3	4	5	5	3	4	4	5	5	40
82	5	3	4	4	5	3	5	4	3	5	41
83	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	40
84	3	4	4	5	2	2	4	3	3	4	34
85	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	41
86	4	4	5	3	3	2	2	4	1	5	33
87	3	4	3	4	5	2	3	5	3	4	36
88	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	39
89	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	40
90	1	4	3	1	3	4	3	3	4	4	30
91	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	40
92	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	37
93	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	41
94	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	42
95	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	41
96	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	39
97	1	4	1	2	4	4	3	4	3	4	30
98	3	3	3	2	4	5	3	4	4	5	36
99	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	40
100	3	3	4	5	2	4	3	4	5	5	38

Hasil Kuisioner Y

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y
101	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	40
102	2	2	3	2	4	4	5	4	4	4	34
103	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	38
104	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	40
105	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4	38
106	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	41
107	2	4	3	1	4	3	4	5	4	4	34
108	2	2	4	1	3	3	3	4	3	5	30
109	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	41
110	2	2	3	1	4	4	4	4	5	5	34
111	3	4	4	4	2	4	3	5	4	4	37
112	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	39
113	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	37
114	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	40
115	2	4	4	2	3	2	3	4	4	5	33
116	4	4	4	2	3	2	4	5	4	4	36
117	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	35
118	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	37
119	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	38
120	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	42
121	2	3	2	3	3	4	4	5	4	4	34
122	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	40
123	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	41
124	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	39
125	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	40

Hasil Kuisisioner Y

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y
126	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	41
127	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	41
128	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5	40
129	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	41
130	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	38



Tabel r (1-150)

df = (N-2)	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

df = (N-2)	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
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

df = (N-2)	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
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

df = (N-2)	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
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

df = (N-2)	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
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
121	0,1490	0,1771	0,2096	0,2315	0,2931
122	0,1484	0,1764	0,2087	0,2305	0,2920
123	0,1478	0,1757	0,2079	0,2296	0,2908
124	0,1472	0,1750	0,2071	0,2287	0,2897
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
126	0,1460	0,1736	0,2054	0,2269	0,2875
127	0,1455	0,1729	0,2046	0,2260	0,2864

df = (N-2)	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
128	0,1449	0,1723	0,2039	0,2252	0,2853
129	0,1443	0,1716	0,2031	0,2243	0,2843
130	0,1438	0,1710	0,2023	0,2235	0,2832
131	0,1432	0,1703	0,2015	0,2226	0,2822
132	0,1427	0,1697	0,2008	0,2218	0,2811
133	0,1422	0,1690	0,2001	0,2210	0,2801
134	0,1416	0,1684	0,1993	0,2202	0,2791
135	0,1411	0,1678	0,1986	0,2194	0,2781
136	0,1406	0,1672	0,1979	0,2186	0,2771
137	0,1401	0,1666	0,1972	0,2178	0,2761
138	0,1396	0,1660	0,1965	0,2170	0,2752
139	0,1391	0,1654	0,1958	0,2163	0,2742
140	0,1386	0,1648	0,1951	0,2155	0,2733
141	0,1381	0,1642	0,1944	0,2148	0,2723
142	0,1376	0,1637	0,1937	0,2140	0,2714
143	0,1371	0,1631	0,1930	0,2133	0,2705
144	0,1367	0,1625	0,1924	0,2126	0,2696
145	0,1362	0,1620	0,1917	0,2118	0,2687
146	0,1357	0,1614	0,1911	0,2111	0,2678
147	0,1353	0,1609	0,1904	0,2104	0,2669
148	0,1348	0,1603	0,1898	0,2097	0,2660
149	0,1344	0,1598	0,1892	0,2090	0,2652
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643

Lampiran 4

Tabel t (1-150)

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	318,30884
2	0,81650	1,88562	2,91999	4,30265	6,96456	9,92484	22,32712
3	0,76489	1,63774	2,35336	3,18245	4,54070	5,84091	10,21453
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

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
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

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
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

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
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
121	0,67652	1,28859	1,65754	1,97976	2,35756	2,61707	3,15895
122	0,67651	1,28853	1,65744	1,97960	2,35730	2,61673	3,15838
123	0,67649	1,28847	1,65734	1,97944	2,35705	2,61639	3,15781
124	0,67647	1,28842	1,65723	1,97928	2,35680	2,61606	3,15726

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
125	0,67646	1,28836	1,65714	1,97912	2,35655	2,61573	3,15671
126	0,67644	1,28831	1,65704	1,97897	2,35631	2,61541	3,15617
127	0,67643	1,28825	1,65694	1,97882	2,35607	2,61510	3,15565
128	0,67641	1,28820	1,65685	1,97867	2,35583	2,61478	3,15512
129	0,67640	1,28815	1,65675	1,97852	2,35560	2,61448	3,15461
130	0,67638	1,28810	1,65666	1,97838	2,35537	2,61418	3,15411
131	0,67637	1,28805	1,65657	1,97824	2,35515	2,61388	3,15361
132	0,67635	1,28800	1,65648	1,97810	2,35493	2,61359	3,15312
133	0,67634	1,28795	1,65639	1,97796	2,35471	2,61330	3,15264
134	0,67633	1,28790	1,65630	1,97783	2,35450	2,61302	3,15217
135	0,67631	1,28785	1,65622	1,97769	2,35429	2,61274	3,15170
136	0,67630	1,28781	1,65613	1,97756	2,35408	2,61246	3,15124
137	0,67628	1,28776	1,65605	1,97743	2,35387	2,61219	3,15079
138	0,67627	1,28772	1,65597	1,97730	2,35367	2,61193	3,15034
139	0,67626	1,28767	1,65589	1,97718	2,35347	2,61166	3,14990
140	0,67625	1,28763	1,65581	1,97705	2,35328	2,61140	3,14947
141	0,67623	1,28758	1,65573	1,97693	2,35309	2,61115	3,14904
142	0,67622	1,28754	1,65566	1,97681	2,35289	2,61090	3,14862
143	0,67621	1,28750	1,65558	1,97669	2,35271	2,61065	3,14820
144	0,67620	1,28746	1,65550	1,97658	2,35252	2,61040	3,14779
145	0,67619	1,28742	1,65543	1,97646	2,35234	2,61016	3,14739
146	0,67617	1,28738	1,65536	1,97635	2,35216	2,60992	3,14699
147	0,67616	1,28734	1,65529	1,97623	2,35198	2,60969	3,14660
148	0,67615	1,28730	1,65521	1,97612	2,35181	2,60946	3,14621
149	0,67614	1,28726	1,65514	1,97601	2,35163	2,60923	3,14583
150	0,67613	1,28722	1,65508	1,97591	2,35146	2,60900	3,14545

Tabel F (1-150)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
1	161	199	216	225	230
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44
43	4,07	3,21	2,82	2,59	2,43
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
107	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
108	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30
109	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30
110	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30
111	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30
112	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30
113	3,93	3,08	2,68	2,45	2,29
114	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29
115	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29
116	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
117	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
119	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29
124	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
135	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
136	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
137	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
138	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
139	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
140	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
141	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
142	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28
143	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
144	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
145	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
146	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
147	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
148	3,91	3,06	2,67	2,43	2,28
149	3,90	3,06	2,67	2,43	2,27
150	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhamma Cariya Soenarta
Jabatan : Pemilik Usaha / Owner
Nama Usaha : Kopi Ogut Tangerang
Lokasi Usaha : Jl. A. Damyati No.23c, RT.006/RW.003, Sukarasa,
Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118.

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Naomi Novitasari Pane
NIM : 20200500189
Fakultas & Jurusan : Bisnis (Manajemen Pemasaran)
Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Adalah benar telah melakukan penelitian di tempat kami dan penelitian skripsi ini dilaksanakan dengan baik sejak tanggal 2 oktober 2023, dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul :

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KAFE KOPI OGUT TANGERANG

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kamis, 21 Maret 2024



(DHAMMA CARIYA SOENARTA)

(Pemilik Usaha Kopi Ogut)