

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan melalui berbagai tahapan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, hingga pembahasan atas analisis tersebut, terkait pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *marketplace* di Indonesia, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan relatif kecil sebesar 11,3% (*Original Sample* 0,113). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan, meskipun kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan lebih kecil dibandingkan variabel lainnya.
2. Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan memiliki kontribusi sebesar 13,5% (*Original Sample* 0,135). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga secara langsung berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan.
3. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki kontribusi sebesar 38,5% (*Original Sample* 0,385).

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan.

4. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan memiliki kontribusi sebesar 4,5% (*Original Sample* 0,045) dan *P-Value* 0,353 (tidak signifikan). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk saja tidak cukup untuk membentuk loyalitas pelanggan tanpa adanya kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Temuan ini menegaskan pentingnya peran kepuasan pelanggan dalam menjembatani hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Faktor kurangnya persediaan barang yang diinginkan telah mendorong pelanggan beralih ke barang substitusi dengan kualitas yang lebih rendah juga dapat memengaruhi hasil ini dan faktor kebutuhan lainnya lebih diutamakan yang perubahannya dimulai saat masa pandemi hingga dinyatakan berakhirnya masa pandemi oleh pemerintah.
5. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga adalah variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 48,3% (*Original Sample* 0,483). Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk atau layanan, serta ekspektasi pelanggan, secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
6. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan memiliki kontribusi sebesar 22,4% (*Original Sample* 0,224). Hasil ini menunjukkan

bahwa harga yang kompetitif secara signifikan dapat mendorong loyalitas pelanggan.

7. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah variabel kunci yang memberikan pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan, dengan kontribusi sebesar 53,9% (*Original Sample* 0,539). Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, menjadikannya variabel paling penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan yang puas dengan produk dan layanan cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi.
8. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan, dengan pengaruh mediasi hanya sebesar 6,1% (*Original Sample* 0,061) dan *P-Value* 0,065 (tidak signifikan). Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan lebih dominan secara langsung. Meskipun kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan, mediasi kepuasan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kualitas layanan pihak ketiga dalam pengiriman yang kurang optimal, yang menyebabkan barang rusak meskipun kemasan sudah baik. Saat pandemi berlangsung banyak sekali produk-produk yang dikirimkan melalui pihak ketiga dari barang baru seolah menjadi barang bekas karena harus dibersihkan dengan cara disemprot disinfektan yang akhir mendegradasi produk itu sendiri karena biasanya bahan kertas dan karet cepat rusak jika terkena cairan. Ditambah

dengan saat penyortiran yang dilakukan oleh pihak ketiga yang dilakukan langsung lempar barang yang sudah dibungkus atau tidak ditaruh dengan sebagaimana mestinya yang akhirnya menyebabkan kerusakan pada pembungkus hingga efek ke barang yang didalam bungkus tersebut. Pengiriman yang sering tidak sampai tujuan karena terselip saat penyortiran atau bahkan tertinggal di kantor pusat pengiriman hingga menyebabkan pelanggan kecewa sehingga menurunkan kepuasan pelanggan.

9. Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara signifikan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, dengan kontribusi mediasi sebesar 20,8% (*Original Sample* 0,208). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
10. Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara signifikan pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan. Hubungan mediasi yang paling signifikan adalah harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 26,0% (*Original Sample* 0,260). Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara signifikan pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa harga yang sesuai meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian secara positif mendorong loyalitas pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam setiap penelitian, terdapat sejumlah keterbatasan yang tidak dapat dihindari dan dapat memengaruhi hasil maupun generalisasi temuan. Penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *marketplace* di Indonesia, juga memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan ini mencakup aspek metodologi, cakupan variabel, serta kondisi eksternal yang tidak sepenuhnya terkontrol selama proses penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk memberikan konteks yang lebih jelas terhadap hasil yang diperoleh.

1. Lingkup Penelitian yang Terbatas

Penelitian ini hanya dilakukan pada *marketplace* di Indonesia, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk konteks atau sektor lain di luar *marketplace*, seperti bisnis jasa, ritel tradisional atau industri lainnya.

2. Keterbatasan Responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada jumlah tertentu dan mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh populasi pengguna *marketplace* di Indonesia, terutama dalam hal demografi, preferensi dan kebiasaan belanja.

3. Variabel Lain yang Tidak Diteliti

Penelitian ini hanya fokus pada kualitas layanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Ada kemungkinan variabel

lain, seperti promosi, citra merek, atau faktor sosial, turut memengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

5.3 Saran

Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada *marketplace* di Indonesia. Untuk memperluas manfaat dan relevansi temuan ini, diperlukan sejumlah saran yang dapat dijadikan panduan bagi penelitian lanjutan maupun implementasi praktis di lapangan. Saran-saran ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan penelitian, memperdalam analisis hubungan antar variabel, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola *marketplace* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Fokus terhadap peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Meningkatkan pelatihan karyawan, responsivitas terhadap keluhan dan pengalaman pelanggan melalui digitalisasi layanan. Memilih dan memperbanyak *platform digital* yang lebih banyak peserta-pesertanya dapat menjadikan sebuah langkah strategis.
2. Kualitas produk atas barang-barang perlu dijaga dan diharapkan konsisten dalam hal performa, daya tahan dan keandalan yang harus terus ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Mengadopsi barang-barang baru dari berbagai merk lain berdasarkan umpan balik pelanggan dapat meningkatkan relevansi produk di pasar. Memastikan ketersediaan

barang-barang yang akan dijual dalam *marketplace* merupakan sebuah hal yang penting.

3. Penetapan harga yang wajar dan kompetitif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pertimbangan harga yang sesuai dengan nilai produk atau layanan yang diberikan dan menyesuaikan dengan ketersediaan barang.
4. Kepuasan pelanggan sebaiknya dijadikan prioritas sebagai elemen mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk dan harga dengan loyalitas pelanggan dengan cara membuat program survei kepuasan pelanggan secara berkala dapat membantu mengidentifikasi salah satu dari kualitas layanan, kualitas produk atau harga yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.
5. Untuk variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung, seperti kepuasan pelanggan yang tidak mampu memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, perlu dilakukan penguatan elemen mediasi sebagai contohnya adalah menambahkan pilihan pihak ketiga yang dapat memproses pengiriman lebih cepat dan aman untuk memastikan kontribusi tidak langsung yang lebih kuat.
6. Penelitian di masa depan sebaiknya diperluas cakupan dengan mengintegrasikan variabel lain, seperti kepercayaan, citra merek, atau nilai pelanggan, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianti, S. S., & Trimarjono, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express Ptc Surabaya. In *Universitas Wijaya Kusuma*. <https://erepository.uwks.ac.id/17259/11/ARTIKEL.pdf>
- Akmal, E., Panjaitan, H. P., & Ginting, Y. M. (2023). Service Quality, Product Quality, Price, Promotion, and Location on Customer Satisfaction and Loyalty in CV. Restu. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(1), 39–54. <https://doi.org/10.35145/jabt.v4i1.118>
- Ali, D., Alam, M., & Bilal, H. (2021). The Influence of Service Quality, Price and Environment on Customer Loyalty in the Restaurant's Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 7(1), 143–154.
- Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Media Wisata*, 18(1), 69–80. <https://doi.org/10.36276/mws.v18i1.78>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Ariwibowo, M. F., & Indra, A. M. (2023). Pengaruh Product, Price dan Place terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ikebana Kost Palembang. *Jurnal Ekobistek*, 12(1), 480–485. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i1.492>
- Assegaff, S. B., & Pranoto, S. O. (2020). Price determines customer loyalty in ride-hailing services. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(3), 453–463. www.ajhssr.com
- Atia, A., Shabri, M., Azis, N., & Hamid, A. (2020). Mediating the effects of

customer satisfaction and bank reputation on the relationship between services quality and loyalty of islamic banking customers. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 25(November), 28–61.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research. Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>

Bejou, D., & Palmer, A. (2012). *The Future of Relationship Marketing*. Routledge.

Beni Agus Setiono & Sapit Hidayat (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research* 6(9), DOI : 10.51505/ijebmr.2022.6924

Bismala, L. (2022). Pengaruh Mediasi Kepuasan Konsumen Dalam Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Loyalitas Pelanggan. *Probisnis (e-Journal)*, 15(01), 53–66.

Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 223–247. <https://doi.org/10.37729/sjmb.v17i2.6868>

Dadang, & Purnamasari, H. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Transaksi Online Shop SHOPEE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Tangerang Konsentrasi Pemasaran Semester VIII). *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.31000/jmb.v9i1.2086>

Daniswara, A., & Rahardjo, S. T. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas. *Diponegoro Journal of Management*, 12(1), 1–13.

Dastgeer, G., Rehman, A. ur, & Sandhu, M. A. A. (2020). Sentiment and Stock Returns: A Case for Conventional and Islamic equities in Pakistan. *Business*

& *Economic Review*, 12(3), 1–22. <https://doi.org/10.22547/ber/12.3.1>

- Elyana, N. N., & Mauludi, A. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Resto Bebek Teman Ayam (BTA) Corner Tulungagung. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 890. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1045>
- Flores, A. F., Saldanha, E. de S., & Vong, M. F. (2020). The Effect of Customer Satisfaction Mediation for the Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *Timor-Leste Journal of Business and Management*, 2(1), 56–65.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282.
- Hair, J., Anderson, R., Babin, B., & Black, W. (2009). Multivariate Data Analysis. In *Australia : Cengage: Vol. 7 edition* (p. 758).
- Hair, J F, Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited. <https://books.google.co.id/books?id=VvXZnQEACAAJ>
- Hair, Joseph F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2019). Partial least squares structural equation modeling-based discrete choice modeling: an illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 12(1), 115–142. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0072-4>
- Hanif, M. F., & Prakoso, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis dan Birokrasi. Seminar Nasional LPPM UMMAT*, 2(April), 61–70.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs*, 76(4), 408–420. <https://doi.org/10.1080/03637750903310360>

- Hennig-Thurau, T., & Hansen, U. (2000). *Relationship Marketing: Gaining Competitive Advantage Through Customer Satisfaction and Customer Retention*. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-09745-8>
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2020). Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Pada Pelanggan Smartphone Samsung. *ProBank*, 5(2), 214–226. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i2.727>
- Herniyanti, Widagdo, P. P., & Kamila, V. Z. (2023). Pengukuran Penerimaan Website Mulawarman Online Learning System (MOLS) Pada Universitas Mulawarman Menggunakan Theory Of Planned Behavior (TPB). *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.274>
- Hidayat, D. R., & Peridawaty. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16–27. <https://doi.org/10.52300/jmso.v1i1.2370>
- Hidayati, L., & Wibowo, D. (2023). Analisis Biaya Kualitas Produk Dalam Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Dan Kepercayaan Konsumen UMKM di Simo Sidomulyo. *Jurnal Ilmu Riset Akuntansi*, 1(1), 1–13. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5541>
- Hollensen, S. (2015). *Marketing Management* (3rd ed.). Pearson Education Limited.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>
- Isnanto, B., & Saputro, S. H. (2024). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kunci Loyalitas Konsumen: Mengungkap Rahasia Keberhasilan Bisnis di Era Kompetitif. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 64–78. <https://doi.org/10.24269/iso.v8i1.2641>

- Istikomah, T. S., Wardiningsih, S. S., & Susanti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1), 1–11.
- Juran, J. M. (2005). *Juran, Quality, and a Century of Improvement*. William A. Tony.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill.
- Khusuma, D. T., & Utomo, H. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Among Makarti*, 13(2), 78–88. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.199>
- Kurniawati, E. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Dimensi*, 10(3), 647–664.
- Lo, P. S., Dwivedi, Y. K., Wei-Han Tan, G., Ooi, K. B., Cheng-Xi Aw, E., & Metri, B. (2022). Why do consumers buy impulsively during live streaming? A deep learning-based dual-stage SEM-ANN analysis. *Journal of Business Research*, 147(April), 325–337. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.013>
- Makmor, N., Hafiz, K. A., Anuar, A., & Sofian, F. (2024). *Impact of para-social interaction on impulsive buying through live-streaming shopping website*. 9(5), 1–10. <https://doi.org/10.54517/esp.v9i5.2089>
- Malhotra, N. K. (2020). Marketing Research. In *Pearson Education Limited* (7th ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.32843/infrastruct38-38>
- Mohammad Jubain Syeed (2023). Product Quality Improves Customer Satisfaction in Readymade Garments of Bangladesh. *TalTech Digital Collection*. <https://digikogu.taltech.ee/en/Item/e9f05374-750b-4c8a-930c-cd5e08577650>
- Munfaqiroh, S., Sandi, R. K., Sa'adah, L., & Andiani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 11(02), 148–161. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.11.02.148-161>

- Murtiningsih, E., Susanti, R., & Indriastuti, D. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1), 34–43.
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Nguyen Hoang Tien, Dinh Ba Hung Anh, Ho Tien Dung, Pham Van On, Vu Tuan Anh, Nguyen Van Dat and Bui Quang Tam (2021). Factors Impacting Customer Satisfaction at Vietcombank in Vietnam. *Hmlyan Jr Eco Bus Mgn*; 2(4) 44-51. DOI: 10.47310/Hjebm.2021.v02i04.006
- Nikmah, H., Susbiyani, A., Martini, N. N. P., & Qomariah, N. (2022). The Role of Price, Promotion And Quality Of Service in Improving Honda Motorcycle Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics and Management Studies*, 9(1), 14–23. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v9i1p103>
- Novita, E., & Hidayat, A. M. (2024). the Influence of Product Quality and Price on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As an Intervening Variable *ISAR Journal of Economics and Business Management*, 2(2), 8–17. <https://isarpublisher.com/backend/public/assets/articles/1707455057-ISARJEBM-662024--Gallery-Script.pdf>
- Nurfauzi, Y., Taime, H., Hanafiah, H., Yusuf, M., Asir, M., Majenang, S., Jambatan Bulan, S., Bina Bangsa, U., Bandung, S., & Makassar, I. (2023). Literature Review: Analysis Of Factors Influencing Purchasing Decisions, Product Quality And Competitive Pricing Literature Review: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 183–188. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Nyan, L. M., Rockson, S. B., & Addo, P. K. (2020). The Mediation Effect of

- Customer Satisfaction on the Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *Journal of Management and Strategy*, 11(3), 13. <https://doi.org/10.5430/jms.v11n3p13>
- Prakoso, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Gamita Sukabumi Sejati. *Jurnal Ekonomak*, 9(1), 68–79.
- Prasilowati, S. L., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. K. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: The Role of Price. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.451>
- Purwati, A. A., Fitrio, T., Ben, F., & Hamzah, M. L. (2020). Product Quality and After-Sales Service in Improving Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Economia*, 16(2), 223–235. <https://doi.org/10.21831/economia.v16i2.31521>
- Qibtiyah, M., Yulianti, N., & Nurhadi, E. (2024). Improving Product Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction at Cincau Station Surabaya. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 3(2), 204–211.
- Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen AHASS Motor di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 13(4), 1–12.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen. Deepublish.
- Saepuloh, D., Firmansyah, D., & Aryantika, N. (2020). Satisfaction as a mediator impact quality of service Toward customer loyalty (Study on pt. prima Mixindo Utama Sukabumi city). *American Journal of Social and Humanitarian Research*, 1(3). <https://www.researchgate.net/publication/346095442>

- Samir Kumar Jha, Dr. Sarita Agrawal (2021). A Review Of Customer Relationship Management. *International Journal Of Advance Scientific Research And Engineering Trends*, 6(2), DOI : 10.51319/2456-0774.2021.2.0030
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (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>
- Santika, I. W., Pramudana, K. A., & Astitiani, N. L. (2020). The Role of E-Satisfaction in Mediating the Effect of E-Service Quality and E-WOM on E-loyalty on Online Marketplace Customers in Denpasar, Bali, Indonesia. *Management and Economics Research Journal*, 6, 1. <https://doi.org/10.18639/merj.2020.961742>
- Sari, D., Jahara, R., Dalila, T. R., & Nurbaiti. (2023). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Data Untuk Mengatasi Tantangan Digitalisasi Dalam Operasional Bank Syariah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 71–77. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i1.1243>
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons. https://books.google.co.id/books?id=a__YI3TJQuAC
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. In *Leadership & Organization Development Journal* (Seventh ed). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>

- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Solihin, D., & Ahyani. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(1), 77–88.
- Susanto, F., & Keni. (2021). Pengaruh Service Quality, Service Convenience Dan Perceived Price And Fairness Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 129–134.
- Suzana, A. J., Hariyono, B., Masita, T. E., & Najmudin. (2020). The Analysis Of Lands In Security Zones Of High-Voltage Power Lines On The Example Of The Fergana Polytechnic Institute, Uzbekistan PhD applicant of Fergana Polytechnic Institute, Uzbekistan. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal*, 2, 198–210. <https://doi.org/10.36713/epra2013>
- Teta, B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Smartpone VIVO Di Kota Tanjung Balai Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 4(2), 76–87. <https://doi.org/10.36985/vak8a887>
- Tripayana, S., & Pramono, J. (2020). Kualitas Produk, Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Dimana Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada UKM Start Up Pariwisata Kombuchi Brewing Co, Bali. *Jemap*, 2(2), 182. <https://doi.org/10.24167/jemap.v2i2.2266>
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 273–284. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>
- Variandy, A., & Sitinjak, T. (2023). Pengaruh Product, Price, Promotion & Process

- Terhadap Proses Keputusan Penggunaan Jasa Ijo Workshop di Jakarta. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(5), 813–820.
- Wahjoedi, T., Harjanti, W., & Rahayu, S. (2022). Product quality and price perception on customer loyalty mediated by customer satisfaction. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 14(2), 14–2. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.14.2.0486>
- Wicaksono, A. B., & Widodo, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*, 13(1), 1–14. <https://doi.org/10.35968/jimspc.v13i1.1145>
- Wicaksono, B. B. (2022). Pengaruh Tenaga Kerja dan Belanja Pemerintah Daerah terhadap Perkembangan Sektor Pertanian di Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Buletin Poltanesa*, 23(1).
- Wiennata, A., & Hidayat, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 83–88.
- Wijaya, H. I., & Immanuel, D. M. (2023). Pengaruh Reliability, Performance, Features, Conformance, Durability Terhadap Purchase Decision. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 8(6).
- Yusuf, M., Oswari, T., & Hastuti, E. (2021). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Mc Donald's Di Kota Depok. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 15(2), 46–52.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan

Usia : ☐ < 20 Tahun
☐ 20 – 29 Tahun
☐ 30 – 44 Tahun
☐ 45 – 60 Tahun
☐ > 60 Tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Karyawan Swasta/ Pegawai Negeri
☐ Profesional/Pengusaha
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Pensiunan
☐ Lainnya:

Domisili : ☐ Jakarta
☐ Tangerang
☐ Bogor
☐ Depok
☐ Bekasi
☐ Cianjur
☐ Lainnya:

Anda pernah melakukan transaksi melalui salah satu Marketplace dibawah ini? : ☐ Shopee
☐ Tokopedia
☐ Blibli
☐ Bukalapak
☐ Lazada
☐ Amazon

☐ Lainnya:

Pengalaman bertransaksi di : ☐ < 1 Tahun
Marketplace yang ada di ☐ 1 – 3 Tahun
Indonesia dan atau Luar ☐ 3 – 5 Tahun
Negeri ☐ > 5 Tahun

Pilih produk yang pernah : ☐ Makanan
atau sering Anda transaksi ☐ Minuman
☐ Pakaian
☐ Hiburan
☐ Peralatan Elektronik
☐ Obat-obatan
☐ Lainnya:

Seberapa sering Anda : ☐ 1 – 2 kali per bulan
melakukan transaksi di ☐ 3 – 5 kali per bulan
Marketplace? ☐ 6 – 8 kali per bulan
☐ > 9 kali per bulan
☐ Setiap hari

Silahkan pilih salah satu : ☐ Garansi yang memberi rasa aman.
alasan Anda melakukan ☐ Harga produk lebih murah karena diskon.
transaksi di *Marketplace*. ☐ Interaksi dengan penjual langsung.
☐ Karena sudah langganan lama dan pelayanan terjamin.
☐ Kualitas produk terjaga dengan baik.
☐ Kualitas produk yang dijamin sesuai dengan keinginan.
☐ Pelayanan yang sudah pasti didapatkan baik, baik untuk penjelasan produk.
☐ Penjelasan atas detail produk didapatkan dengan mudah.

- ☐ Promo tambahan yang selalu hadir untuk bermacam-macam produk.

Seberapa puas Anda setelah bertransaksi dengan kualitas layanan, kualitas produk dan harga dari salah satu *Marketplace*? : ☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

Seberapa besar persetujuan Anda untuk melakukan transaksi ulang kepada salah satu penjual di *Marketplace* karena merasa puas setelah bertransaksi sebelumnya dengan penjual tersebut di *Marketplace*? : ☐ Cukup Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

B. DAFTAR PERNYATAAN

Petunjuk: Berikan Tanda (X) pada pilihan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Agak Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

X1 – Kualitas Pelayanan

Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
1.1	Layanan secara konsisten saya terima dari penjual dan sudah sesuai serta memenuhi harapan dan kebutuhan.						
1.2	Layanan dan informasi yang diberikan benar dan tepat memenuhi keinginan Saya.						

1.3	Penjual bereaksi dengan cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada Saya.						
1.4	Penjual selalu siap menjawab jika ada pertanyaan produk melalui berbagai sarana.						
1.5	Penjual memberi perhatian khusus, memahami dan mengerti terhadap produk yang Saya tanyakan.						
1.6	Layanan penjual memberi kesan baik, ramah, nyaman dan aman kepada Saya walaupun tidak terjadi transaksi.						
1.7	Mengetahui dan menguasai produk-produk merupakan suatu hal yang sangat penting bagi penjual.						
1.8	Penjual terkesan sopan, rapi tata bahasa dan perilaku yang baik selama proses layanan berjalan.						
1.9	Penjual memberikan pengamanan kiriman dan garansi terhadap produk yang Saya beli.						
1.10	Saat livestream sebaiknya penampilan penjual rapi dan menarik dalam memberikan layanan.						
1.11	Alat-alat dan penjual sebaiknya tertata rapi, baik dan terpelihara saat livestream.						

X2 – Kualitas Produk

Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
2.1	Produk memiliki kejelasan fungsi utama yang dapat digunakan dengan baik.						
2.2	Produk dibuat dari material berkualitas dan diproses dengan baik agar menghasilkan yang terbaik.						

2.3	Produk yang berkualitas memiliki banyak pilihan fitur yang memberikan nilai tambah.						
2.4	Fitur produk berkualitas selalu bertambah dari waktu ke waktu.						
2.5	Produk berkualitas memiliki harapan tidak ada keluhan bagi penggunanya.						
2.6	Produk berkualitas memiliki harapan tidak ada kegagalan saat dioperasikan penggunanya.						
2.7	Produk yang dibuat selalu memiliki standar kualitas yang telah ditetapkan.						
2.8	Sebelum produk beredar sebaiknya dipastikan lolos uji kelayakan.						
2.9	Produk diharapkan dapat beroperasi dalam jangka waktu yang lama.						
2.10	Material-material yang digunakan adalah yang baik saat memproses sebuah produk.						
2.11	Garansi produk selalu hadir untuk menambah layanan purna jual.						
2.12	Tempat perbaikan untuk kerusakan produk hadir di beberapa tempat.						
2.13	Model produk memiliki banyak desain untuk dipilih.						
2.14	Produk memberikan rasa nyaman saat digunakan.						
2.15	Produk memiliki harga yang pas sesuai bayangan material yang digunakan.						
2.16	Informasi produk sudah disesuaikan dengan kualitas produk.						

X3 – Harga

Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
------	------------	---	---	---	---	---	---

3.1	Harga produk dinilai dari gambaran semua kualitas yang diterima.						
3.2	Diskon dan promo untuk harga produk sangat membantu dalam pertimbangan pelanggan untuk membeli.						
3.3	Harga produk baiknya dibuat bersaing dengan produk sejenis agar mudah dibandingkan oleh pelanggan.						
3.4	Sebaiknya harga ditampilkan bersama produk agar lebih mudah dinilai pelanggan.						
3.5	Diskon dan promosi sebaiknya diadakan pada hari dan tanggal tertentu serta terutama di hari besar.						
3.6	Harga produk yang baik adalah sesuai dengan hasil dari kualitas material yang digunakan, model yang baik dan fitur yang berguna.						
3.7	Informasi dan penulisan detail harga sebaiknya diberikan dahulu agar tidak terjadi selisih dalam transaksi.						
3.8	Demo dan atau contoh produk yang disiapkan merupakan salah satu penentu nilai harga dari pelanggan.						
3.9	Nilai produk akan terlihat oleh pelanggan saat kualitas, model dan fitur bersinergi dalam sebuah demo atau contoh produk.						

Y – Loyalitas Pelanggan

Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
4.1	Saya membeli ulang untuk layanan, produk yang sama karena kecepatan layanan dan sesuai kebutuhan.						
4.2	Layanan dan produk yang baik serta harga yang pas akan selalu membuat terjadinya						

	pembelian ulang di tempat yang sama karena pelanggan merasa puas.						
4.3	Karena puas dengan layanan dan kualitas yang baik serta harga diskon maka rekomendasi pelanggan ke teman dan keluarganya akan berjalan dengan baik.						
4.4	Layanan, produk yang baik dan diskon/promo merupakan faktor-faktor penentu baik tidaknya kualitas layanan, produk dan harga dari pelanggan.						

Z – Kepuasan Pelanggan

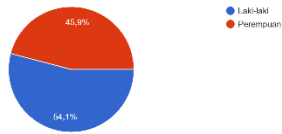
Kode	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
5.1	Saya puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh penjual karena model dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan saya.						
5.2	Produk yang berkualitas dapat dilihat dari material yang berkualitas dan harganya berdasarkan informasi yang diberikan oleh penjual.						
5.3	Saya puas karena penjual sigap dalam mendemonstrasikan serta menangani keluhan atau masalah atas produk yang saya inginkan.						
5.4	Kepuasan pelanggan dapat diraih dari pengiriman produk lebih cepat dari perkiraan pelanggan.						
5.5	Model, fitur, kualitas material dan harga produk disesuaikan dengan manfaat produk akan menimbulkan nilai baik dari pelanggan.						
5.6	Harga dalam penawaran sebaiknya diberikan diskon						

	yang maksimal agar memuaskan pelanggan.						
5.7	Kualitas layanan, produk dan harga diskon/promosi dapat meraih kepuasan pelanggan dalam menilai dan/atau membeli produk yang berkualitas.						
5.8	Kualitas layanan, produk dan harga diskon/promosi cenderung menjadi salah satu penentu pelanggan untuk membeli lagi.						

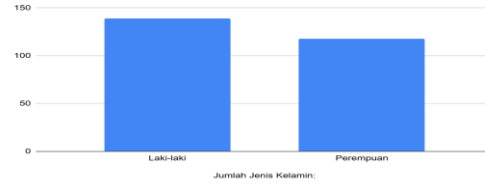


Lampiran 2 Data Identitas Responden

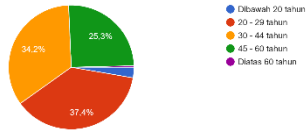
Jenis Kelamin:
257 jawaban



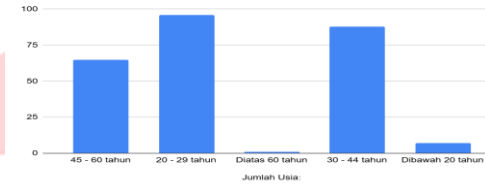
Jumlah Jenis Kelamin:



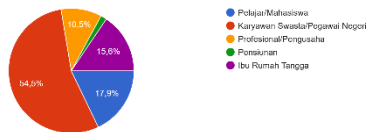
Usia:
257 jawaban



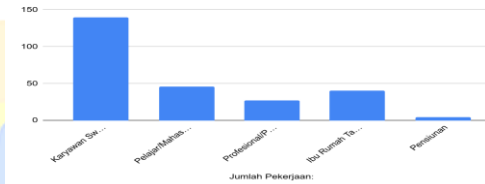
Jumlah Usia:



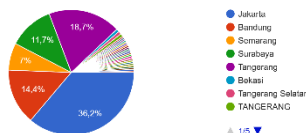
Pekerjaan:
257 jawaban



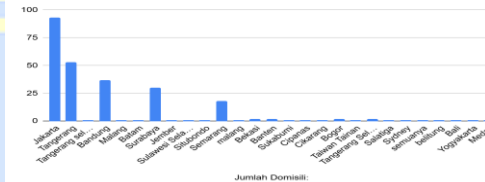
Jumlah Pekerjaan:



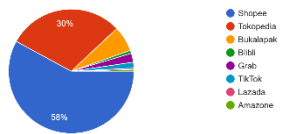
Domisili:
257 jawaban



Jumlah Domisili:



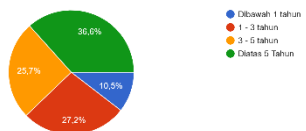
Anda pernah melakukan transaksi melalui salah satu Marketplace dibawah ini?
257 jawaban



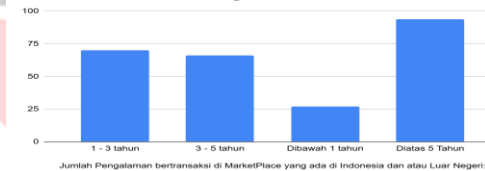
Jumlah Anda pernah melakukan transaksi melalui salah satu Marketplace dibawah ini?



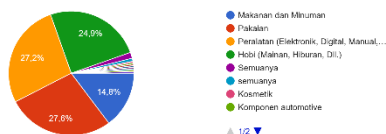
Pengalaman bertransaksi di Marketplace yang ada di Indonesia dan atau Luar Negeri:
257 jawaban



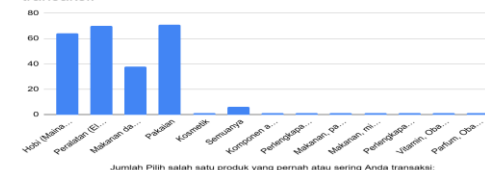
Jumlah Pengalaman bertransaksi di Marketplace yang ada di Indonesia dan atau Luar Negeri:



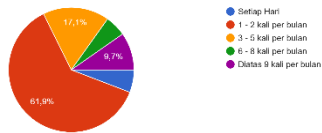
Pilih salah satu produk yang pernah atau sering Anda transaksi:
257 jawaban



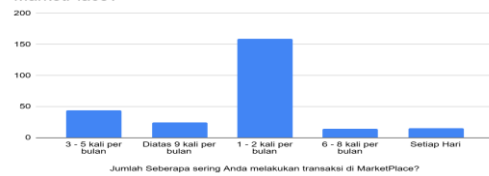
Jumlah Pilih salah satu produk yang pernah atau sering Anda transaksi:



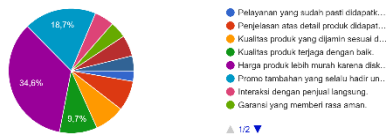
Seberapa sering Anda melakukan transaksi di Marketplace?
757 jawaban



Jumlah Seberapa sering Anda melakukan transaksi di Marketplace?



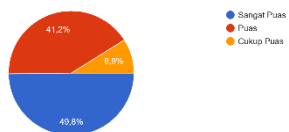
Silahkan pilih salah satu alasan Anda melakukan transaksi di Marketplace.
757 jawaban



Jumlah Silahkan pilih salah satu alasan Anda melakukan transaksi di Marketplace.



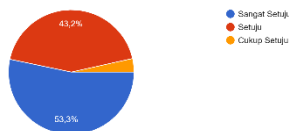
Seberapa puas Anda setelah bertransaksi dengan kualitas layanan, kualitas produk dan harga dari salah satu Marketplace?
757 jawaban



Jumlah Seberapa puas Anda setelah bertransaksi dengan kualitas layanan, kualitas produk dan harga dari salah satu M...



Seberapa besar persetujuan Anda untuk melakukan transaksi ulang kepada salah satu penjual di Marketplace karena merasa puas setelah bertransaksi...elumnya dengan penjual tersebut di Marketplace?
757 jawaban



Jumlah Seberapa besar persetujuan Anda untuk melakukan transaksi ulang kepada salah satu penjual di Marketplace ka...



Lampiran 3 Data Pernyataan

No	X1 – Kualitas Pelayanan										
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
1	5	4	5	5	5	5	1	4	3	3	3
2	6	5	5	4	4	5	6	5	6	5	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6
8	5	5	6	5	6	6	6	4	5	6	6
9	5	6	5	5	6	6	5	5	3	5	3
10	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	3
11	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
12	5	5	5	4	3	4	6	3	6	4	5
13	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
14	6	1	6	3	2	4	6	4	4	4	3
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6
18	6	6	4	5	5	4	6	6	6	6	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
21	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6
24	6	6	4	5	6	6	6	6	6	4	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
27	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6
31	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
32	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6
33	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5
34	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
36	4	4	5	5	5	5	6	5	5	6	4
37	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
39	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4
40	6	4	5	4	3	4	6	5	5	6	6
41	5	5	5	4	5	4	6	4	5	5	6
42	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5

X1 – Kualitas Pelayanan											
No	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
43	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5
44	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
46	5	5	6	6	5	3	5	5	4	5	4
47	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
48	5	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6
49	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5
54	5	4	5	3	4	4	6	3	3	5	6
55	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	4	4	5	5	5	5	4	4	5	6	4
58	4	4	4	4	4	4	5	6	6	6	4
59	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	4	5	4	4	5	5	5	5	4	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6
68	5	5	5	5	5	6	6	6	3	5	6
69	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5
70	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
75	5	4	3	3	3	4	6	4	4	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
78	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5
80	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	6	5	4	5	5	4	5	5
82	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5
84	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	4	5	5	4	3	5	6	5	5	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X1 – Kualitas Pelayanan											
No	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
87	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6
95	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
97	4	4	4	5	5	5	6	6	6	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6
101	5	6	4	5	5	5	6	5	4	6	6
102	4	4	4	4	4	4	6	5	5	6	6
103	4	4	4	5	3	5	6	4	3	6	5
104	4	5	5	4	6	4	6	4	5	3	5
105	5	4	5	5	5	6	6	6	4	6	6
106	4	4	4	4	5	5	6	5	6	4	5
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	5	5	6	6	5	5	6	5	4	6	6
110	4	4	5	5	6	4	3	4	5	6	4
111	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5
112	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
115	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
116	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
124	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
129	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X1 – Kualitas Pelayanan											
No	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
131	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6
134	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5
135	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
137	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
138	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
141	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
142	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
145	5	5	5	5	5	5	6	4	5	6	5
146	5	5	5	4	4	4	6	5	4	6	6
147	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
148	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
149	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
150	4	4	4	2	2	2	4	3	4	6	6
151	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
152	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
153	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
154	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
155	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
156	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
157	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
158	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
161	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
162	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
163	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
164	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
165	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
166	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
167	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
168	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
169	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
170	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
171	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

X1 – Kualitas Pelayanan											
No	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
175	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
176	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
177	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
178	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
179	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
180	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
181	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
183	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
184	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
185	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6
186	5	5	4	4	5	6	6	6	4	5	6
187	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5
188	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
189	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
191	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
192	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
193	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
194	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
196	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
197	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
198	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
199	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
200	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	6
201	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
202	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
203	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
204	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
206	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3
207	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
208	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
213	4	4	4	5	4	4	6	4	5	6	6
214	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
215	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
216	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
217	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
218	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X1 – Kualitas Pelayanan											
No	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11
219	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
220	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
221	5	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5
222	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	5	5	3	3	5	4	5	5	5	6	6
224	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5
225	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
226	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
227	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
228	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3
229	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
230	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4
231	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
232	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
233	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
234	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4
235	5	4	5	6	5	4	5	6	6	5	4
236	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
237	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
238	6	5	4	4	5	6	5	4	4	5	6
239	6	5	5	4	4	5	5	6	5	5	4
240	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
241	5	6	5	6	5	4	4	5	5	6	6
242	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
243	5	4	4	5	5	6	6	5	5	4	4
244	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	6
245	5	5	4	5	6	5	6	5	5	6	6
246	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6
247	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
248	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5
249	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6
250	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
251	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
252	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
253	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5
254	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
256	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
257	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
1	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
2	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	6	6	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	4
9	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	6
10	6	6	5	4	6	5	3	4	6	5	5	5	5	4	6	4
11	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6
12	6	3	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6
13	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5
14	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3
15	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5
18	6	6	6	4	3	3	5	6	6	6	6	5	4	6	4	6
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6
24	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4
27	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
31	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5
32	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5
33	5	4	5	4	3	4	3	5	6	6	4	3	4	5	3	3
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
38	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6
39	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4	5	4
40	5	4	6	5	4	5	4	5	6	4	6	5	4	4	6	4
41	5	6	6	6	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5
42	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
44	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
46	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5
47	5	4	4	4	4	4	5	5	6	4	5	5	4	4	4	4
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	5	6	5	6	6	6	6	4	4	4	5	5
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	4	4	6	6	5
58	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6
69	6	4	4	4	2	3	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5
70	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	4	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6
75	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
79	6	5	6	5	4	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6
80	4	4	4	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	4	4	6	4	6	4	4	6	4	6	6	4	4
82	6	5	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6
83	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
95	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6
103	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3
104	4	4	6	5	5	5	3	6	5	4	4	6	6	6	6	6
105	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
106	4	6	4	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	6	5	5
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
110	4	5	6	4	4	4	5	5	5	5	6	4	4	3	3	4
111	5	5	5	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	6	5	4	4	5	4
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
114	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
115	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
116	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
117	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
119	6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
122	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5
123	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5
124	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
126	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
129	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
134	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
135	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
137	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
138	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
141	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
142	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
145	4	4	5	5	4	5	5	6	6	4	5	5	4	5	5	5
146	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
148	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
149	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
150	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4
151	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
153	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
154	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
155	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
156	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
157	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
158	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
161	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
162	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
163	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
164	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
165	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
166	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
167	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
168	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
169	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
170	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
171	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
176	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
177	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
178	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
179	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
180	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
181	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
183	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
184	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
185	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
186	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5
187	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	3	3
188	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
189	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
191	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
192	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
193	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
194	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
196	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
197	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
198	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
199	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
200	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5
201	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
202	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
203	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
204	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
206	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5
207	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
208	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
213	4	4	3	5	4	5	3	6	6	5	4	5	5	6	6	4
214	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
215	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
216	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
217	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
218	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
219	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
220	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
221	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6
223	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5
224	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5
225	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
226	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
227	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
228	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4
229	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
230	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
231	6	5	4	5	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5
232	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
233	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
234	5	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4	5	6	5	4
235	5	4	5	4	5	6	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
236	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
237	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
238	5	4	4	5	6	5	4	4	5	6	5	4	4	5	6	5
239	4	5	5	6	5	4	4	5	5	6	5	5	4	4	5	5
240	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

X2 – Kualitas Produk																
No.	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15.	2.16
241	5	6	6	5	4	4	5	5	5	5	6	5	5	4	4	5
242	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
243	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5
244	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	6	5	4	4	5
245	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
246	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5
247	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
248	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
249	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6
250	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5
251	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
252	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
253	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6
254	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6
255	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
256	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
257	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5



X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
1	4	4	4	5	5	4	5	4	5
2	6	5	5	6	5	6	5	5	6
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	6	6	5	6	5	4	6	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	5	4	4	5	5	5	6	6	6
9	6	6	5	5	4	5	5	5	4
10	6	6	6	6	6	5	5	5	4
11	6	6	5	6	6	5	6	6	6
12	6	6	5	6	5	6	6	4	5
13	6	5	5	6	6	5	5	5	6
14	3	4	5	4	3	4	4	4	3
15	5	6	5	5	6	5	6	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	5	6	6	6	6	6	6	6	6
18	6	6	6	6	6	5	6	4	5
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	5	5	5	3	5	5	5	5
21	6	6	6	6	5	6	6	6	6
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	6	6	6	6	6	6	5	6
24	6	6	5	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	4	6	6	6	1	6	6	6	6
27	5	6	6	6	2	5	5	5	5
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6
30	5	6	6	6	5	5	5	5	5
31	5	5	5	6	5	5	6	5	5
32	6	5	6	5	6	6	6	6	6
33	5	5	4	3	3	2	5	6	6
34	5	5	5	5	3	5	5	5	5
35	5	6	6	5	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	4	4	5	5	4
37	4	5	5	5	5	5	5	4	5
38	4	6	5	6	6	6	6	6	6
39	4	4	5	5	4	4	4	4	4
40	4	5	6	6	5	4	4	5	5
41	6	6	6	6	5	6	6	6	6
42	4	6	6	6	6	6	6	5	6
43	5	6	5	5	6	5	5	5	5
44	5	6	5	6	6	6	6	6	6

X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
45	6	6	5	6	6	5	6	5	6
46	6	5	5	6	5	6	5	6	6
47	5	4	5	4	5	5	5	5	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	6	5	6	5	5	6	6	5
51	6	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	5	6	6	5
54	4	6	4	6	4	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	5	6	6	6	6	6	5	5	5
58	5	6	6	6	4	6	5	5	5
59	6	5	6	6	5	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	4	6	1	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	5	5	5	5	6	5	6	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	4	6	6	6	6
68	5	5	5	6	6	5	6	6	6
69	5	5	5	5	5	6	5	4	5
70	6	5	6	6	5	5	6	6	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6
74	6	6	5	6	4	6	6	6	5
75	5	5	5	5	4	5	5	5	5
76	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	4	6	4	4	4	3	4	6	4
78	4	3	4	6	1	4	6	6	6
79	6	6	5	6	6	5	6	4	5
80	4	5	6	5	6	6	6	4	4
81	6	4	4	6	2	6	6	6	6
82	4	6	6	6	6	6	6	6	6
83	5	6	6	6	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	4	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6	6

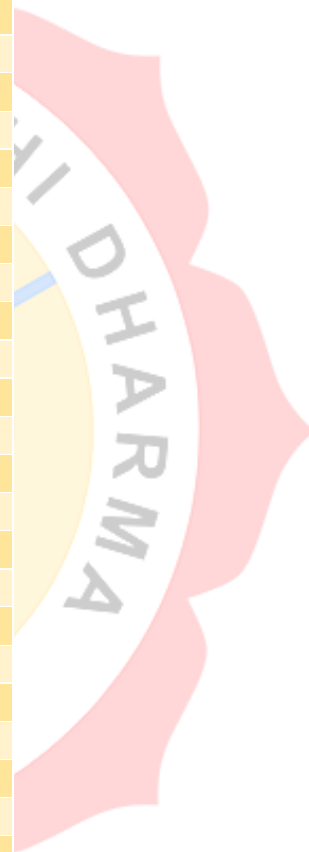
X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
89	5	6	6	5	5	5	6	6	6
90	6	6	6	6	6	6	6	6	6
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	6	6	6	6	6	6	6	6
95	4	6	6	6	3	5	5	6	6
96	4	6	6	5	3	6	6	6	6
97	5	6	4	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	5	6	6	6	3	6	6	6	6
102	6	6	6	6	6	6	6	6	5
103	3	6	5	5	5	5	5	5	5
104	6	6	6	6	6	6	6	6	6
105	6	6	6	6	5	5	5	5	6
106	5	6	5	5	2	6	5	4	4
107	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	6	6	6	6	6	6	6	6	6
110	5	5	5	4	4	5	5	5	5
111	6	6	6	6	6	5	6	6	6
112	4	6	6	6	5	5	6	6	5
113	6	6	6	6	6	6	6	6	6
114	6	6	6	6	6	6	6	6	6
115	6	6	6	6	6	6	6	6	6
116	6	6	6	6	6	6	6	6	6
117	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	6	5	6	5	6	5	6	5	6
119	4	5	4	5	4	3	4	5	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	6	6	6	6	6	6	6	6
122	5	6	6	6	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	4	4	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	6	6	6	6	6	6	6	6	6
126	6	6	6	6	6	6	6	6	6
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	6	6	6	6	6	6	6	6	6
129	5	6	5	6	5	6	5	6	5
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	6	6	6	6	6	6	6	6	6
132	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
133	6	6	6	6	6	6	6	6	6
134	6	6	6	6	6	6	5	6	6
135	6	6	6	6	6	6	6	6	6
136	6	6	6	6	6	6	6	6	6
137	6	6	6	6	6	6	6	6	6
138	6	6	6	6	6	6	6	6	6
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	6	6	6	6	6	6	6	6	6
141	6	6	6	6	6	6	6	6	6
142	6	5	6	5	6	5	6	5	6
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	6	6	6	6	6	6	6	6	6
145	5	6	6	5	6	6	6	5	5
146	6	6	6	6	6	6	6	6	6
147	6	6	6	6	6	6	6	6	6
148	6	6	6	6	6	6	6	6	6
149	6	6	6	6	6	6	6	6	6
150	6	6	5	6	6	6	6	6	6
151	3	6	6	6	6	6	4	6	6
152	6	5	6	5	6	5	6	5	6
153	6	6	6	6	6	6	6	6	6
154	6	6	6	6	6	6	6	6	6
155	6	6	6	6	6	6	6	6	6
156	6	6	6	6	6	6	6	6	6
157	6	6	6	6	6	6	6	6	6
158	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	6	6	6	6	6	6	6	6	6
161	6	6	6	6	6	6	6	6	6
162	6	6	6	6	6	6	6	6	6
163	6	6	6	6	6	6	6	6	6
164	6	6	6	6	6	6	6	6	6
165	6	6	6	6	6	6	6	6	6
166	6	6	6	6	6	6	6	6	6
167	6	6	6	6	6	6	6	6	6
168	6	6	6	6	6	6	6	6	6
169	6	6	6	6	6	6	6	6	6
170	6	6	6	6	6	6	6	6	6
171	6	6	6	6	6	6	6	6	6
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	6	6	6	6	6	6	6	6	6
174	6	6	6	6	6	6	6	6	6
175	6	6	6	6	6	6	6	6	6
176	6	6	6	6	6	6	6	6	6

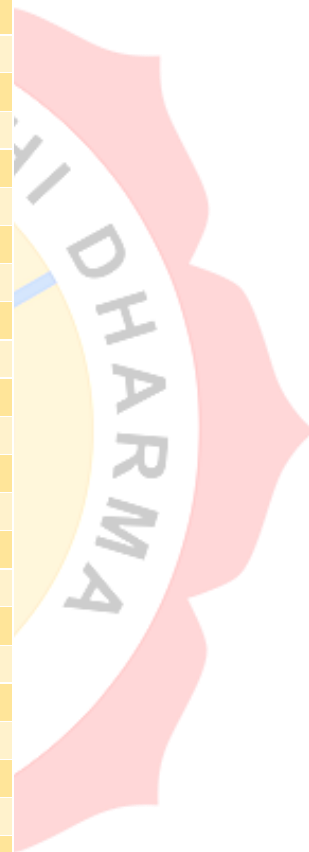
X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
177	6	6	6	6	6	6	6	6	6
178	6	6	6	6	6	6	6	6	6
179	6	6	6	6	6	6	6	6	6
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	6	6	6	6	6	6	6	6	6
183	6	6	6	6	6	6	6	6	6
184	6	6	6	6	6	6	6	6	6
185	6	5	5	5	6	5	5	5	5
186	5	6	5	5	5	5	5	5	5
187	4	5	4	5	4	4	5	5	4
188	6	6	6	6	6	6	6	6	6
189	6	6	6	6	6	6	6	6	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6	6
191	6	6	6	6	6	6	6	6	6
192	6	6	6	6	6	6	6	6	6
193	6	6	6	6	6	6	6	6	6
194	6	6	6	6	6	6	6	6	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6	6
196	6	6	6	6	6	6	6	6	6
197	6	6	6	6	6	6	6	6	6
198	6	6	6	6	6	6	6	6	6
199	6	6	6	6	6	6	6	6	6
200	5	6	6	5	5	5	6	5	5
201	6	6	6	6	6	6	6	6	6
202	6	6	6	6	6	6	6	6	6
203	6	6	6	6	6	6	6	6	6
204	6	6	6	6	6	6	6	6	6
205	6	6	6	6	6	6	6	6	6
206	4	6	6	6	4	4	6	6	6
207	6	6	6	6	6	6	6	6	6
208	6	6	6	6	6	6	6	6	6
209	6	6	6	6	6	6	6	6	6
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	6	6	6	6	6	6	6	6	6
213	5	6	5	5	6	6	6	5	5
214	6	6	6	6	6	6	6	6	6
215	6	6	6	6	6	6	6	6	6
216	6	6	6	6	6	6	6	6	6
217	6	6	6	6	6	6	6	6	6
218	6	6	6	6	6	6	6	6	6
219	6	6	6	6	6	6	6	6	6
220	6	6	6	6	6	6	6	6	6

X3 - Harga									
No.	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9
221	4	4	4	5	5	5	5	5	5
222	6	5	6	6	6	6	6	6	6
223	3	6	6	6	5	6	6	5	5
224	5	6	5	6	3	5	6	5	5
225	5	5	5	5	4	5	5	5	5
226	4	5	4	4	4	4	4	5	5
227	4	4	3	4	3	3	4	3	4
228	4	5	3	4	4	4	3	3	4
229	5	4	4	5	3	4	5	4	4
230	4	5	3	4	3	4	4	5	5
231	5	6	4	4	4	5	5	6	5
232	6	5	6	5	6	5	6	5	6
233	4	5	4	5	4	5	4	5	4
234	5	6	6	5	5	4	5	5	6
235	6	6	6	5	4	5	5	5	6
236	6	6	5	5	4	4	5	5	5
237	5	4	5	4	5	4	5	4	5
238	4	4	5	6	5	4	4	5	6
239	6	5	5	4	4	5	5	6	5
240	6	5	4	5	6	5	4	4	5
241	5	6	5	5	4	4	5	5	5
242	5	4	4	5	5	4	4	5	5
243	4	5	4	5	4	5	4	5	4
244	5	6	5	5	5	4	4	5	5
245	6	6	5	6	3	6	6	6	6
246	5	6	6	6	6	5	5	6	6
247	6	5	6	5	6	5	6	5	6
248	6	5	6	5	6	5	6	5	6
249	5	6	5	6	5	6	5	6	5
250	6	6	5	5	5	5	5	5	5
251	6	5	6	5	6	5	6	5	6
252	6	5	6	5	6	5	6	5	6
253	6	6	5	5	5	6	6	5	5
254	5	6	5	6	5	6	5	6	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5
256	5	6	5	6	5	6	5	6	5
257	6	5	6	5	6	5	6	5	6

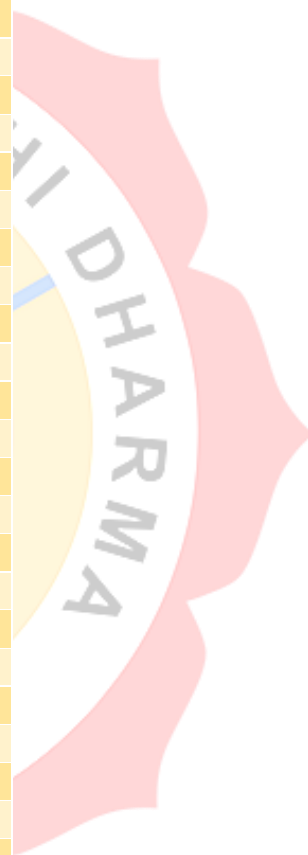
Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
1	5	5	5	5
2	6	5	6	5
3	6	6	6	6
4	4	4	4	4
5	5	5	6	6
6	5	5	5	5
7	6	6	6	6
8	4	6	6	6
9	5	6	5	5
10	6	6	6	4
11	5	5	6	6
12	5	6	4	4
13	6	6	5	5
14	4	4	4	4
15	5	5	5	5
16	6	6	6	6
17	6	6	6	6
18	6	6	6	4
19	6	6	6	6
20	5	5	5	5
21	5	6	6	6
22	4	4	4	4
23	5	6	6	6
24	6	6	6	6
25	6	6	6	6
26	4	6	6	1
27	5	5	5	5
28	6	6	6	6
29	6	6	6	6
30	6	6	6	6
31	6	5	5	5
32	6	6	6	6
33	6	6	4	4
34	5	5	5	5
35	5	5	6	5
36	5	5	6	5
37	4	4	4	4
38	6	6	6	6
39	6	4	4	5
40	6	5	4	2
41	6	6	5	4
42	6	6	6	6
43	5	6	5	5
44	6	6	6	6



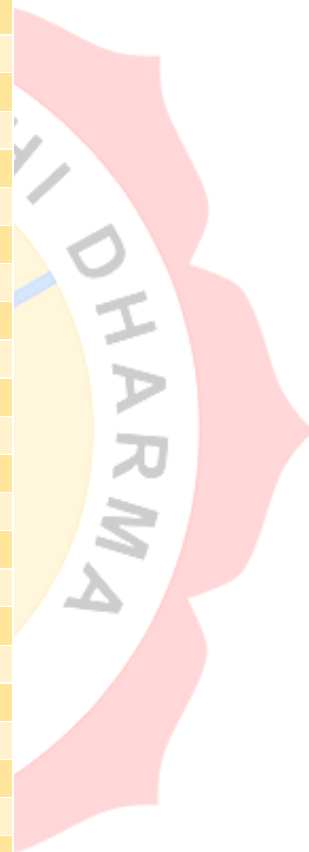
Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
45	6	5	6	5
46	6	6	5	5
47	5	5	5	5
48	6	6	6	3
49	5	5	5	5
50	6	6	5	5
51	6	6	6	6
52	6	6	6	6
53	5	5	5	5
54	6	6	6	6
55	6	6	6	6
56	6	6	6	6
57	6	5	6	6
58	6	6	5	6
59	6	6	6	5
60	6	6	6	6
61	6	6	6	5
62	6	6	6	6
63	5	6	6	5
64	6	6	6	6
65	6	6	6	6
66	6	6	6	6
67	5	6	6	6
68	5	6	5	4
69	5	5	5	4
70	5	6	6	5
71	5	5	5	5
72	6	6	6	6
73	6	6	6	6
74	6	6	5	5
75	5	5	5	5
76	6	6	6	6
77	3	3	4	6
78	4	5	5	4
79	6	6	6	6
80	4	4	4	5
81	6	6	5	5
82	6	6	6	6
83	6	5	5	5
84	6	6	6	6
85	4	6	6	6
86	6	6	6	6
87	6	6	6	6
88	6	6	6	6



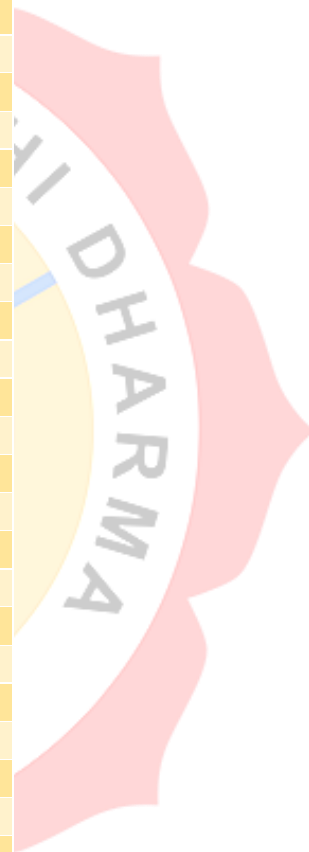
Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
89	6	5	5	6
90	6	6	6	6
91	6	6	6	6
92	6	6	6	6
93	5	5	5	5
94	6	6	6	6
95	6	6	6	6
96	6	6	6	6
97	5	5	5	5
98	5	5	5	5
99	6	6	6	6
100	6	6	6	6
101	6	6	6	6
102	6	6	6	6
103	5	6	5	6
104	6	6	6	6
105	6	6	6	6
106	5	6	6	5
107	6	6	6	6
108	6	6	6	6
109	6	6	6	6
110	6	6	4	4
111	6	6	6	6
112	5	5	6	5
113	6	6	6	6
114	6	6	6	6
115	6	6	6	6
116	6	6	6	6
117	6	6	6	6
118	6	6	6	6
119	4	4	4	3
120	5	5	5	5
121	6	6	5	5
122	5	5	5	5
123	4	5	4	4
124	5	5	5	5
125	5	6	6	6
126	6	6	6	6
127	5	5	5	5
128	6	6	6	6
129	6	6	6	6
130	6	6	6	6
131	6	6	6	6
132	6	6	6	6



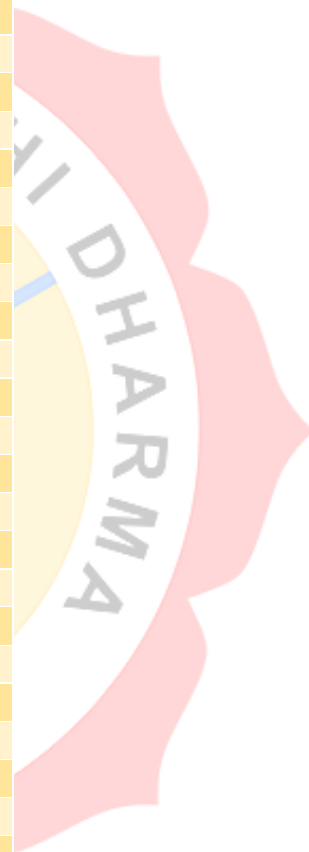
Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
133	6	6	6	6
134	6	6	5	5
135	6	6	6	6
136	6	6	6	6
137	6	6	6	6
138	6	6	6	6
139	5	5	5	5
140	6	6	6	6
141	6	6	6	6
142	5	6	5	6
143	5	5	5	5
144	6	6	6	6
145	5	6	6	3
146	6	6	6	6
147	6	6	6	6
148	6	6	6	6
149	6	6	6	6
150	4	5	5	5
151	6	6	6	6
152	6	6	6	6
153	6	6	6	6
154	6	6	6	6
155	6	6	6	6
156	6	6	6	6
157	6	6	6	6
158	6	6	6	6
159	6	6	6	6
160	6	6	6	6
161	6	6	6	6
162	6	6	6	6
163	6	6	6	6
164	6	6	6	6
165	6	6	6	6
166	6	6	6	6
167	6	6	6	6
168	6	6	6	6
169	6	6	6	6
170	6	6	6	6
171	6	6	6	6
172	6	6	6	6
173	6	6	6	6
174	6	6	6	6
175	6	6	6	6
176	6	6	6	6



Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
177	6	6	6	6
178	6	6	6	6
179	6	6	6	6
180	6	6	6	6
181	6	6	6	6
182	6	6	6	6
183	6	6	6	6
184	6	6	6	6
185	6	5	6	5
186	5	6	6	6
187	5	4	4	4
188	6	6	6	6
189	6	6	6	6
190	6	6	6	6
191	6	6	6	6
192	6	6	6	6
193	6	6	6	6
194	6	6	6	6
195	6	6	6	6
196	6	6	6	6
197	6	6	6	6
198	6	6	6	6
199	6	6	6	6
200	4	6	5	5
201	6	6	6	6
202	6	6	6	6
203	6	6	6	6
204	6	6	6	6
205	6	6	6	6
206	6	5	6	6
207	6	6	6	6
208	6	6	6	6
209	6	6	6	6
210	5	5	5	5
211	5	5	5	5
212	6	6	6	6
213	4	4	5	4
214	6	6	6	6
215	6	6	6	6
216	6	6	6	6
217	6	6	6	6
218	6	6	6	6
219	6	6	6	6
220	6	6	6	6



Y – Loyalitas Pelanggan				
No.	4.1	4.2	4.3	4.4
221	5	5	5	5
222	6	6	6	6
223	4	5	5	5
224	5	6	5	5
225	4	5	5	4
226	5	5	4	5
227	4	3	3	4
228	4	3	4	5
229	4	4	5	5
230	4	5	4	5
231	5	4	6	5
232	5	6	5	6
233	5	4	5	4
234	6	5	6	4
235	6	5	4	5
236	5	5	5	5
237	4	5	4	5
238	5	4	4	5
239	5	4	4	5
240	5	6	5	6
241	6	6	6	6
242	5	5	4	4
243	5	6	5	4
244	4	5	4	5
245	5	5	6	6
246	6	6	6	6
247	5	6	5	6
248	6	5	6	5
249	6	5	6	5
250	6	6	6	6
251	5	6	5	6
252	5	6	5	6
253	6	6	5	5
254	6	5	6	5
255	6	6	6	6
256	6	5	6	5
257	5	6	5	6



Z – Kepuasan Pelanggan								
No.	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8
1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	6	6	5	5	5	6	6	5
3	6	6	6	6	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	6	4	5	6	5	6	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	6	4	6	5	6	6	6	6
8	5	6	6	6	4	5	5	5
9	6	5	5	5	4	5	5	5
10	6	6	6	6	6	6	5	3
11	6	6	6	6	5	6	6	6
12	5	6	5	4	5	6	6	5
13	6	5	5	6	6	5	6	6
14	4	4	4	5	5	5	4	4
15	6	5	5	5	5	5	5	6
16	6	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	6	6
18	5	6	5	6	6	5	6	4
19	6	6	6	6	6	6	6	6
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	6	6	6	6	6	5	5	6
22	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	6	6
25	6	6	6	6	6	6	6	6
26	4	1	6	6	6	6	6	6
27	5	5	5	5	5	6	5	6
28	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	6	6	6	6	6	6	6
30	6	5	5	6	6	6	6	6
31	6	5	5	6	5	5	5	5
32	6	6	6	6	6	6	6	6
33	5	5	5	5	5	4	4	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	6	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	5	5
37	4	5	5	4	4	5	5	5
38	6	6	6	6	6	6	6	6
39	5	4	4	6	5	3	4	4
40	5	4	4	5	5	4	4	6
41	5	6	5	5	6	6	5	6
42	6	5	5	6	6	6	6	6
43	6	5	6	5	5	5	6	5
44	5	5	6	6	5	6	6	6

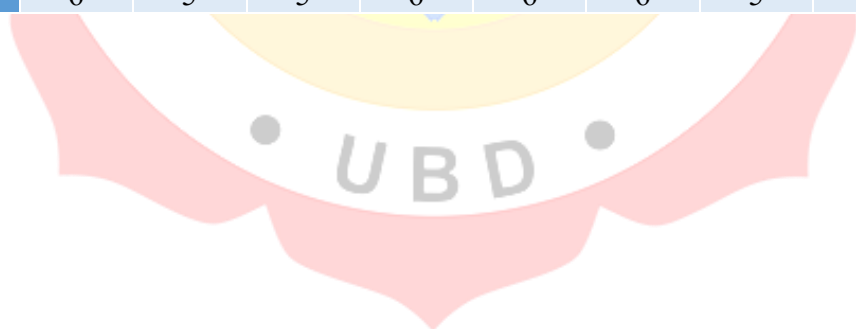
45	6	5	6	5	6	5	6	5
46	5	5	6	5	6	5	5	5
47	4	4	5	5	4	5	5	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	6	6	6	6	5	6	6	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6
52	6	6	6	6	6	6	6	6
53	5	5	5	5	5	4	5	5
54	5	5	5	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	5	5	6	5	6	6	6
58	5	5	6	6	6	6	6	6
59	5	6	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	6	6	6	6
61	6	6	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6
63	6	5	5	5	6	5	5	6
64	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	6	6	6
66	6	6	6	6	6	6	6	6
67	6	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	6	6	6	6	6	6
69	5	5	6	6	5	4	5	5
70	5	5	6	6	5	6	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	6	6	6	6	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6
74	5	5	5	6	5	6	6	6
75	5	5	5	6	6	6	6	6
76	6	6	6	6	6	6	6	6
77	4	4	4	4	4	6	4	6
78	6	4	5	4	4	3	4	3
79	5	5	6	6	6	5	5	6
80	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	6	5	6	4	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	6	6	6	6	6
84	6	6	6	6	6	6	6	6
85	4	6	4	6	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	6	5	6	6	6	6	6
88	6	6	6	6	6	6	6	6
89	6	6	5	5	6	6	6	5
90	6	6	6	6	6	6	6	6

91	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	6	6	6	6	6	6	6
93	5	5	5	5	5	5	5	5
94	6	6	6	6	6	6	6	6
95	6	6	6	6	6	6	6	6
96	5	6	5	6	4	6	6	6
97	5	5	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5
99	6	6	6	6	6	6	6	6
100	6	6	6	6	6	6	6	6
101	6	6	6	6	6	6	6	6
102	6	6	5	6	5	5	5	5
103	4	5	5	5	5	5	4	6
104	6	6	6	6	6	6	6	6
105	6	6	5	6	5	5	6	6
106	5	6	5	6	6	4	6	5
107	6	6	6	6	6	6	6	6
108	6	6	6	6	6	6	6	6
109	6	6	6	6	6	6	6	6
110	5	5	5	4	3	4	3	4
111	6	6	6	6	6	6	6	6
112	5	5	5	5	5	4	5	5
113	6	6	6	6	6	6	6	6
114	6	6	6	6	6	6	6	6
115	6	6	6	6	6	6	6	6
116	6	6	6	6	6	6	6	6
117	6	6	6	6	6	6	6	6
118	5	6	5	6	5	6	5	6
119	4	5	4	4	4	5	5	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5
121	6	6	6	5	5	5	5	5
122	5	5	5	6	5	6	6	6
123	4	4	5	5	4	4	5	4
124	5	4	5	5	5	5	5	5
125	6	6	6	6	6	6	6	6
126	6	6	6	6	6	6	6	6
127	5	5	5	5	5	5	5	5
128	6	6	6	6	6	6	6	6
129	5	6	5	6	5	6	5	6
130	6	6	6	6	6	6	6	6
131	6	6	6	6	6	6	6	6
132	5	6	5	6	5	6	5	6
133	6	6	5	6	5	6	5	6
134	5	6	6	6	5	5	5	5
135	6	6	6	6	6	6	6	6
136	6	6	6	6	6	6	6	6

137	6	6	6	6	6	6	6	6
138	6	6	6	6	6	6	6	6
139	5	5	5	5	5	5	5	5
140	6	6	6	6	6	6	6	6
141	6	6	6	6	6	6	6	6
142	5	6	5	6	5	6	5	6
143	5	5	5	5	5	5	5	5
144	6	6	6	6	6	6	6	6
145	5	5	5	5	5	6	4	5
146	6	6	6	6	6	6	6	6
147	6	6	6	6	6	6	6	6
148	6	6	6	6	6	6	6	6
149	6	5	6	5	6	5	6	5
150	5	6	4	5	6	5	5	5
151	5	6	4	6	6	6	6	6
152	6	5	6	5	6	5	6	5
153	6	6	6	6	6	6	6	6
154	6	6	6	6	6	6	6	6
155	6	6	6	6	6	6	6	6
156	6	6	6	6	6	6	6	6
157	6	6	6	6	6	6	6	6
158	6	6	6	6	6	6	6	6
159	6	6	6	6	6	6	6	6
160	6	6	6	6	6	6	6	6
161	6	6	6	6	6	6	6	6
162	6	6	6	6	6	6	6	6
163	6	6	6	6	6	6	6	6
164	6	6	6	6	6	6	6	6
165	6	6	6	6	6	6	6	6
166	6	6	6	6	6	6	6	6
167	6	6	6	6	6	6	6	6
168	6	6	6	6	6	6	6	6
169	6	6	6	6	6	6	6	6
170	6	6	6	6	6	6	6	6
171	6	6	6	6	6	6	6	6
172	6	6	6	6	6	6	6	6
173	6	6	6	6	6	6	6	6
174	5	6	5	6	5	6	5	6
175	6	6	6	6	6	6	6	6
176	6	6	6	6	6	6	6	6
177	6	6	6	6	6	6	6	6
178	6	6	6	6	6	6	6	6
179	6	6	6	6	6	6	6	6
180	6	6	6	6	6	6	6	6
181	6	6	6	6	6	6	6	6
182	6	6	6	6	6	6	6	6

183	6	6	6	6	6	6	6	6
184	6	6	6	6	6	6	6	6
185	5	6	4	6	6	5	5	6
186	5	4	6	5	5	5	5	5
187	5	4	4	5	5	5	5	4
188	6	6	6	6	6	6	6	6
189	6	6	6	6	6	6	6	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6
191	6	6	6	6	6	6	6	6
192	6	6	6	6	6	6	6	6
193	6	6	6	6	6	6	6	6
194	6	6	6	6	6	6	6	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6
196	6	6	6	6	6	6	6	6
197	6	6	6	6	6	6	6	6
198	6	6	6	6	6	6	6	6
199	6	6	6	6	6	6	6	6
200	6	5	5	6	5	5	5	6
201	6	6	6	6	6	6	6	6
202	6	6	6	6	6	6	6	6
203	6	6	6	6	6	6	6	6
204	6	6	6	6	6	6	6	6
205	6	6	6	6	6	6	6	6
206	5	6	3	5	6	6	6	6
207	6	6	6	6	6	6	6	6
208	6	6	6	6	6	6	6	6
209	6	6	6	6	6	6	6	6
210	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5
212	6	6	6	6	6	6	6	6
213	5	5	4	5	6	5	4	5
214	6	6	6	6	6	6	6	6
215	6	6	6	6	6	6	6	6
216	6	6	6	6	6	6	6	6
217	6	6	6	6	6	6	6	6
218	6	6	6	6	6	6	6	6
219	6	6	6	6	6	6	6	6
220	6	6	6	6	6	6	6	6
221	5	5	5	5	5	5	5	5
222	6	6	5	6	6	5	5	5
223	4	5	4	5	5	5	6	6
224	5	5	5	6	5	6	6	6
225	5	5	5	4	5	5	5	5
226	5	4	4	5	5	5	4	4
227	4	4	3	4	4	4	4	3
228	4	3	4	4	4	4	4	3

229	5	5	4	4	4	5	4	3
230	5	5	5	4	5	5	5	4
231	5	5	5	4	5	5	5	5
232	5	6	5	6	5	6	5	6
233	5	4	5	4	5	4	5	4
234	5	6	5	4	5	6	5	4
235	6	5	5	4	4	5	5	6
236	6	6	5	5	4	4	4	5
237	5	4	5	4	5	4	5	4
238	6	5	4	4	5	6	5	4
239	5	4	4	5	5	6	5	5
240	5	4	5	4	5	4	5	6
241	5	5	4	4	5	5	6	6
242	5	5	5	4	4	5	5	6
243	5	6	5	6	5	6	5	6
244	5	5	4	4	5	4	4	5
245	6	6	6	6	6	6	6	6
246	6	6	6	6	6	6	6	6
247	6	5	6	5	6	5	6	5
248	5	6	5	6	5	6	5	6
249	6	5	6	5	6	5	6	5
250	5	5	6	6	5	5	6	6
251	5	6	5	6	5	6	5	6
252	5	6	5	6	5	6	5	6
253	6	6	5	5	5	5	6	6
254	5	6	5	6	5	6	5	6
255	5	6	5	6	5	6	5	6
256	5	6	5	5	6	6	5	6
257	6	5	5	6	6	6	5	5



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama Lengkap : Agus Soetiyono
Jenis Kelamin : Pria
Tempat & Tanggal Lahir : Semarang, 11 Agustus 1976
Alamat : Jl. Imam Bonjol, Gg. Eretan No.13 RT.001 RW.006
Sukajadi – Karawaci – Tangerang – Banten 15113
Agama : Budha
Email : hp08551081176@gmail.com

Pendidikan Formal

1982-1988 : SD Kebon Dalem - Semarang
1988-1992 : SMP Pancaran Berkas - Jakarta Barat
1992-1995 : SMEA Pancaran Berkas - Jakarta Barat
2009-2014 : S1 - Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Buddhi –
Tangerang
2023-2025 : S2 - Universitas Buddhi Dharma - Tangerang

Tangerang, 18 Januari 2025



Agus Soetiyono