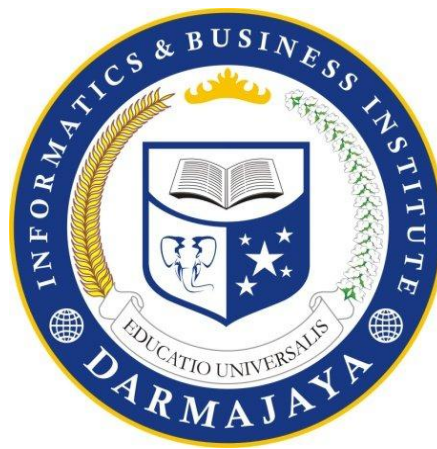


Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

**“ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP OPPO
SMARTPHONE BANDAR LAMPUNG”**



JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI

INFORMATICS AND BUSINESS INSTITUTE DARMAJAYA

BANDAR LAMPUNG

2018

Bandar Lampung, Juli 2018

Hal : **Permohonan Bantuan Pengisian Kuisisioner**

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian pada konsumen Oppo di Bandar Lampung. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana IBI Darmajaya. Konsentrasi Manajemen Pemasaran. Dengan judul **“ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP OPPO SMARTPHONE BANDAR LAMPUNG”**.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrument penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorang pun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Untuk itu semuanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Rahmat

KUESIONER

Pertanyaan di bawah ini dalam rangka penelitian skripsi dengan judul :

“ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP OPPO SMARTPHONE BANDAR LAMPUNG”

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling benar.
3. Pertanyaan / pernyataan harus dijawab semua

No. Res :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Asal Tempat Tinggal :

5. Status :
- Single Sudah Menikah

6. Pendidikan Terakhir :
- SD Diploma S3
- SMP S1
- SMA S2

7. Pekerjaan :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta | <input type="checkbox"/> Mahasiswa |
| <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> Profesional (Dokter, Pengacara dll) |
| <input type="checkbox"/> Wiraswasta | <input type="checkbox"/> Karyawan BUMN |
| <input type="checkbox"/> Pelajar | <input type="checkbox"/> Pensiunan |
| <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> Petani/Pedagang |

8. Rata – Rata Pengeluaran/Bulan :

- < Rp. 2.000.000,-
- Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 4.000.000,-
- Rp. 4.000.000,- s/d Rp. 6.000.000,-
- Rp. 6.000.000,- s/d Rp. 8.000.000,-
- >Rp. 10.000.000,-

DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kepercayaan (X1)

Pada variable kepercayaan berhubungan dengan rasa yang timbul pada konsumen Oppo Smartphone Bandar Lampung terhadap suatu pihak untuk melakukan suatu kewajiban sesuai dengan yang diharapkan.

1. Konsumen memiliki ekspektasi yang lebih terhadap Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2. Konsumen akan selalu konsisiten dalam menggunakan Oppo	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3. Oppo memiliki reputasi yang baik dimata konsumen.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4. Konsumen memiliki kesan yang baik saat menggunakan Oppo	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5. Kualitas kamera yang baik mampu menyaingi <i>smartphone</i> yang lainnya.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6. Oppo memiliki fitur yang tidak dimiliki oleh <i>smartphone</i> pesaing.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Variabel Kepuasan (X2)

Pada variable kepuasan erat kaitannya dengan hal yang dirasakan oleh pelanggan Oppo Smartphone Bandar Lampung terhadap kesesuaian produk yang diterima dengan yang diharapkannya.

1. Konsumen memiliki harapan yang lebih terhadap perkembangan fitur – fitur yang ada pada Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2. Konsumen berharap Oppo terus meningkatkan system keamanan pada <i>smartphone</i> .	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3. Konsumen akan kembali membeli produk Oppo yang baru	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4. Brand Oppo akan terus menjadi pilihan konsumen	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5. Konsumen memberikan penilaian yang baik tentang Oppo kepada rekannya.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6. Konsumen akan selalu memilih Oppo untuk menjadi <i>smartphone</i> pilihannya.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Variabel Kemudahan (X3)

Pada variable kemudahan hal ini dapat dilihat dari pelanggan Oppo Smartphone Bandar Lampung yang mendapatkan produk dengan aman dan nyaman.

1. Konsumen dengan mudahnya mendapatkan pelayanan yang baik dari Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2. Oppo memiliki system pelyanan yang cepat.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3. Konsumen dapat dengan mudahnya memperoleh informasi tentang harga dan produk Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4. Informasi yang diberikan Oppo sangat memudahkan konsumen	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5. Oppo memiliki fitur – fitur yang mudah untuk digunakan	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6. Konsumen dengan mudahnya untuk membeli produk Oppo..	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Varibel Pengalaman (X4)

Pada variable pengalaman dilihat dari tindakan yang dilakukan pelanggan Oppo Smartphone Bandar Lampung dalam mengidentifikasi yang telah terjadi.

1. Konsumen dapat menceritakan pengalamannya dengan apa yang telah dilihat dan dirasakan saat menggunakan Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2. Konsumen memiliki perasaan yang baik terhadap Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3. Konsumen merasakan kenyamanan saat menggunakan Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4. Oppo mendorong konsumen untuk berpikir tetap menggunakan Oppo	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5. Oppo selalu memberikan inovasi terbaru terhadap produknya.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6. Konsumen dapat menciptakan pengalamannya dengan baik mengenai Oppo..	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Variabel Loyalitas (Y)

Pada variable loyalitas dilihat dari sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan Oppo Smartphone Bandar Lampung untuk tetap konsisten menggunakan Oppo.

1. Konsumen akan terus melakukan pembelian kepada produk Oppo..	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2. Konsumen selalu menantikan produk baru yang akan dikeluarkan oleh Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3. Konsumen akan membeli dari lini produk yang lain.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4. Konsumen akan merekomendasikan Oppo kepada yang lain.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5. Konsumen akan selalu menceritakan review baik akan penggunaan Oppo.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6. Konsumen tidak akan mudah beralih pada produk yang lain	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Lampiran 2

Hasil jawaban dari responden kepercayaan (x1)

No Responden	k1	k2	k3	k4	k5	k6	kepercayaan
1	4	3	4	4	4	4	23
2	4	2	5	4	5	5	25
3	4	5	3	4	3	5	24
4	5	4	3	3	3	4	22
5	4	4	3	3	4	4	22
6	3	3	4	3	4	4	21
7	4	3	4	4	3	4	22
8	3	2	3	3	4	3	18
9	4	3	5	4	4	5	25
10	2	3	2	2	3	3	15
11	4	3	4	4	4	4	23
12	5	3	4	3	4	3	22
13	4	4	4	3	4	4	23
14	5	3	3	3	5	4	23
15	4	4	3	3	4	3	21
16	3	2	2	4	3	3	17
17	5	4	4	4	3	4	24
18	3	3	4	4	4	4	22
19	4	3	3	4	4	4	22
20	3	3	4	3	3	3	19
21	4	5	5	5	5	5	29
22	4	4	3	3	4	3	21
23	3	4	3	4	5	4	23
24	3	4	4	3	4	3	21
25	2	5	4	4	4	4	23
26	5	5	5	4	4	4	27
27	4	5	4	5	5	5	28
28	4	4	2	3	3	3	19
29	3	4	4	3	4	3	21

30	3	4	3	4	4	4	22
31	7	6	6	5	5	4	33
32	5	5	9	5	5	4	33
33	3	4	2	3	3	4	19
34	5	3	3	4	4	3	22
35	4	7	4	4	4	4	27
36	5	5	4	4	4	5	27
37	3	5	3	8	3	5	27
38	4	5	4	4	4	9	30
39	4	6	4	3	3	4	24
40	5	5	5	7	8	5	35
41	5	4	4	4	4	4	25
42	5	5	4	3	3	4	24
43	2	4	3	4	4	4	21
44	4	5	4	4	4	4	25
45	4	5	4	3	3	3	22
46	4	3	4	3	3	4	21
47	3	3	4	5	5	3	23
48	5	5	4	5	5	4	28
49	4	4	4	5	5	4	26
50	5	5	4	4	4	4	26
51	5	3	3	4	4	3	22
52	3	4	3	4	4	4	22
53	6	3	8	3	9	3	32
54	5	3	4	4	4	4	24
55	4	3	4	4	4	4	23
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	3	3	3	21
58	3	5	5	4	4	3	24
59	4	4	3	4	4	5	24
60	3	4	4	4	4	3	22
61	3	3	3	4	5	3	21

62	3	3	4	3	5	3	21
63	4	3	3	4	5	3	22
64	2	4	2	3	3	2	16
65	4	3	3	4	5	3	22
66	5	5	4	3	4	4	25
67	3	3	7	8	7	3	31
68	4	4	3	3	3	2	19
69	3	4	4	4	5	3	23
70	3	2	3	2	7	8	25
71	4	3	3	2	3	2	17
72	4	2	3	1	4	4	18
73	5	3	3	4	3	3	21
74	4	3	5	5	3	5	25
75	4	4	4	5	4	4	25
76	5	4	4	4	5	4	26
77	4	5	5	5	4	4	27
78	6	8	5	4	5	5	33
79	6	3	4	2	3	3	21
80	4	6	3	3	4	4	24
81	3	4	4	4	4	3	22
82	4	5	5	4	4	4	26
83	3	3	5	8	3	8	30
84	4	4	5	4	4	3	24
85	4	4	4	8	3	3	26
86	4	5	5	5	4	3	26
87	7	5	4	4	4	7	31
88	4	5	5	4	3	2	23
89	7	2	4	7	4	4	28
90	4	4	5	4	4	5	26
91	4	4	5	4	3	4	24
92	4	4	3	4	3	6	24
93	3	3	3	4	5	3	21

94	3	5	5	4	5	7	29
95	5	4	4	4	5	7	29
96	3	5	5	4	8	8	33

Lampiran 3

Hasil jawaban dari responden kepuasan (x2)

No responden	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kepuasan
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	4	3	5	5	4	26
3	5	5	4	5	5	4	28
4	4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	4	4	4	5	25
6	4	5	2	4	4	5	24
7	4	4	4	4	4	5	25
8	3	2	3	3	3	4	18
9	5	4	5	5	5	4	28
10	3	3	2	3	3	4	18
11	4	5	5	4	4	4	26
12	3	2	4	3	3	3	18
13	4	5	4	4	4	5	26
14	4	4	3	4	3	3	21
15	3	4	3	3	4	4	21
16	3	3	2	4	4	3	19
17	4	3	3	3	4	3	20
18	4	4	3	3	4	4	22
19	4	3	4	4	4	4	23
20	3	4	3	3	2	4	19
21	5	3	4	4	4	5	25
22	3	4	2	2	3	5	19
23	4	3	4	4	3	5	23
24	3	4	3	3	3	4	20

25	4	3	3	3	3	4	20
26	4	5	3	3	4	5	24
27	5	3	5	4	4	4	25
28	3	5	2	2	3	4	19
29	3	4	5	4	5	4	25
30	4	4	4	3	3	4	22
31	4	4	3	4	3	4	22
32	5	5	4	4	2	3	23
33	3	3	4	5	4	3	22
34	3	4	3	4	4	4	22
35	3	4	4	3	1	3	18
36	4	4	5	3	3	3	22
37	3	3	5	5	3	2	21
38	3	4	4	4	3	3	21
39	4	3	4	4	5	3	23
40	4	4	5	3	3	5	24
41	4	4	5	3	2	5	23
42	8	3	4	2	1	2	20
43	9	4	4	9	3	4	33
44	8	4	4	3	3	2	24
45	4	3	3	3	3	3	19
46	3	3	2	3	3	9	23
47	4	5	3	3	7	3	25
48	4	5	4	4	8	4	29
49	5	5	4	7	4	4	29
50	5	4	4	3	3	3	22
51	3	3	3	4	3	9	25
52	5	4	5	3	8	2	27
53	7	4	3	2	3	3	22
54	7	4	4	4	3	4	26
55	3	4	4	3	4	3	21
56	9	4	4	4	4	4	29

57	4	3	8	4	7	4	30
58	4	4	5	3	3	7	26
59	3	4	5	4	4	4	24
60	4	4	3	5	9	3	28
61	5	5	3	4	3	3	23
62	3	4	4	3	3	3	20
63	2	4	5	4	4	3	22
64	3	3	3	5	3	4	21
65	2	4	3	4	4	3	20
66	3	5	5	5	4	5	27
67	2	5	4	3	3	3	20
68	1	3	4	4	4	4	20
69	2	4	3	4	3	4	20
70	3	5	4	2	4	9	27
71	3	3	4	5	3	3	21
72	8	4	3	3	3	2	23
73	8	3	4	2	4	3	24
74	3	5	3	3	4	3	21
75	4	4	5	2	3	4	22
76	2	4	4	3	5	4	22
77	3	3	4	7	4	5	26
78	4	4	5	6	4	4	27
79	7	8	4	7	4	3	33
80	4	4	5	6	4	5	28
81	4	4	7	3	8	4	30
82	4	8	7	8	8	5	40
83	5	5	4	8	4	3	29
84	5	7	8	3	9	4	36
85	5	4	4	4	8	4	29
86	4	5	4	9	8	5	35
87	5	3	3	3	8	5	27
88	4	4	4	4	8	5	29

89	6	4	3	2	4	9	28
90	3	3	4	4	4	4	22
91	4	4	3	4	5	6	26
92	4	5	3	4	4	6	26
93	3	5	4	5	3	8	28
94	4	4	4	5	4	5	26
95	4	4	3	5	5	7	28
96	5	5	5	4	3	5	27

Lampiran 4

Hasil jawaban dari responden kemudahan (x3)

No responden	km1	km2	km3	km4	km5	km6	kemudahan
1	5	5	4	5	5	3	27
2	5	4	5	4	4	3	25
3	3	4	4	4	3	4	22
4	5	5	4	5	4	3	26
5	3	3	3	3	3	3	18
6	5	4	4	3	4	3	23
7	4	4	3	3	4	3	21
8	5	4	4	3	4	3	23
9	3	4	4	4	4	3	22
10	4	3	4	4	3	3	21
11	2	3	3	4	4	3	19
12	3	4	4	3	3	3	20
13	4	5	5	4	3	3	24
14	5	4	5	3	3	3	23
15	5	4	4	3	4	3	23
16	3	4	4	3	3	3	20
17	4	5	3	3	3	3	21
18	4	4	3	4	4	3	22
19	4	4	5	3	3	2	21

20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	2	3	3	3	2	16
22	4	4	5	5	5	4	27
23	4	3	4	3	4	3	21
24	3	3	3	4	3	3	19
25	4	3	3	3	4	4	21
26	5	5	4	3	4	3	24
27	4	5	4	4	4	4	25
28	4	4	3	3	3	4	21
29	3	4	3	3	4	4	21
30	5	4	4	4	4	4	25
31	4	3	5	4	5	3	24
32	3	4	4	8	3	5	27
33	4	4	4	3	4	4	23
34	3	4	4	4	3	5	23
35	2	4	5	3	2	5	21
36	3	4	3	8	3	5	26
37	2	4	3	2	8	5	24
38	4	4	3	4	4	5	24
39	3	5	3	7	3	3	24
40	5	3	6	5	5	4	28
41	5	3	2	5	5	5	25
42	2	4	4	2	9	5	26
43	3	4	3	4	3	4	21
44	3	3	7	2	3	3	21
45	4	4	3	3	4	4	22
46	6	5	3	2	3	4	23
47	3	2	5	3	7	2	22
48	4	4	3	4	9	4	28
49	5	4	4	4	5	4	26
50	3	5	3	5	3	5	24
51	3	5	3	2	7	5	25

52	7	1	2	9	8	5	32
53	4	4	3	3	4	4	22
54	4	3	3	4	4	8	26
55	3	7	4	3	7	3	27
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	3	3	4	3	5	21
58	4	4	3	3	4	4	22
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	5	3	3	4	5	24
61	3	4	4	3	4	5	23
62	4	4	4	3	4	3	22
63	3	8	3	3	3	2	22
64	2	4	3	4	4	6	23
65	3	5	5	3	5	5	26
66	4	5	7	5	5	6	32
67	3	6	3	3	3	5	23
68	3	4	3	4	4	4	22
69	8	5	4	4	5	3	29
70	7	3	3	2	3	7	25
71	7	4	3	3	2	7	26
72	3	3	4	4	3	5	22
73	3	5	3	3	5	5	24
74	8	8	3	3	2	3	27
75	4	6	4	5	4	4	27
76	4	6	5	5	5	2	27
77	8	3	4	4	3	3	25
78	5	7	8	5	4	3	32
79	4	6	6	3	8	1	28
80	3	6	6	4	7	8	34
81	4	7	3	4	2	7	27
82	8	5	8	4	5	8	38
83	5	4	6	3	5	9	32

84	5	3	7	8	4	4	31
85	4	6	8	7	4	5	34
86	5	5	7	8	2	7	34
87	4	6	7	8	4	8	37
88	5	6	2	3	4	3	23
89	4	6	1	8	4	2	25
90	8	3	6	7	4	3	31
91	6	3	8	6	3	8	34
92	3	4	7	3	2	7	26
93	3	3	6	4	3	3	22
94	5	4	3	4	7	7	30
95	4	4	3	8	3	3	25
96	5	3	4	3	5	4	24

Lampiran 5

Hasil jawaban dari responden pengalaman (x4)

No responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	pengalaman
1	5	4	4	5	4	5	27
2	5	5	5	4	5	4	28
3	5	4	4	4	4	3	24
4	4	2	2	4	5	4	21
5	4	4	4	5	4	3	24
6	3	3	3	4	3	4	20
7	3	3	5	5	5	4	25
8	3	2	2	4	4	4	19
9	5	5	5	4	5	4	28
10	3	4	4	4	4	3	22
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	3	3	5	3	3	21
14	4	2	2	3	4	3	18
15	4	3	3	4	4	4	22

16	4	3	3	3	3	3	19
17	3	3	4	3	4	3	20
18	2	3	4	4	4	4	21
19	3	3	3	3	3	3	18
20	4	3	3	4	3	3	20
21	3	4	3	2	3	3	18
22	3	3	4	4	3	5	22
23	4	4	3	3	4	4	22
24	3	2	4	3	3	3	18
25	4	3	2	3	4	4	20
26	2	4	4	5	2	4	21
27	4	3	3	2	4	4	20
28	3	4	3	5	3	3	21
29	3	2	3	4	3	4	19
30	3	4	3	4	3	4	21
31	5	3	3	4	7	3	25
32	5	6	2	8	5	4	30
33	4	4	4	3	4	8	27
34	3	3	4	4	3	7	24
35	4	7	1	6	2	6	26
36	3	4	4	3	3	8	25
37	4	3	3	8	2	7	27
38	5	3	3	3	4	7	25
39	4	2	5	3	3	8	25
40	5	3	3	5	5	8	29
41	4	4	2	5	5	5	25
42	4	4	8	2	9	5	32
43	4	4	3	8	3	7	29
44	2	3	3	2	8	5	23
45	5	4	3	7	4	8	31
46	3	4	3	2	9	5	26
47	5	2	2	7	6	6	28

48	4	4	3	4	6	7	28
49	5	4	4	4	5	4	26
50	4	3	3	8	3	2	23
51	4	5	6	8	3	3	29
52	5	7	5	3	4	4	28
53	5	4	5	5	4	4	27
54	4	5	3	4	4	7	27
55	4	5	4	7	3	6	29
56	5	4	4	4	4	4	25
57	5	3	3	5	3	5	24
58	5	4	3	3	4	3	22
59	5	4	4	4	4	3	24
60	5	5	3	3	4	4	24
61	4	5	5	3	4	4	25
62	3	4	8	7	4	5	31
63	6	6	5	3	7	4	31
64	2	5	3	4	6	5	25
65	3	5	5	3	5	3	24
66	4	5	3	5	5	3	25
67	3	3	3	8	3	4	24
68	2	4	3	5	5	7	26
69	3	5	4	4	4	3	23
70	4	6	6	2	3	4	25
71	8	5	3	4	2	4	26
72	4	3	4	6	3	2	22
73	3	5	5	3	4	3	23
74	5	2	6	3	5	3	24
75	4	4	4	5	4	2	23
76	4	5	5	5	5	4	28
77	4	3	4	6	5	4	26
78	5	4	5	5	4	2	25
79	3	4	7	3	4	3	24

80	4	3	7	4	2	4	24
81	7	8	3	4	3	5	30
82	8	9	4	4	8	1	34
83	6	9	7	2	8	2	34
84	7	8	6	3	7	8	39
85	7	8	7	7	8	7	44
86	6	8	8	3	9	7	41
87	6	7	8	8	7	4	40
88	6	7	6	3	7	4	33
89	6	4	5	8	7	2	32
90	8	4	7	8	3	3	33
91	3	3	8	5	3	5	27
92	5	4	3	3	8	4	27
93	3	3	8	5	3	4	26
94	5	4	4	5	5	4	27
95	3	4	5	5	5	5	27
96	5	5	5	4	4	5	28

Lampiran 6

Hasil jawaban dari responden loyalitas (y)

No responden	11	12	13	14	15	16	loyalitas
1	5	3	3	3	4	4	22
2	4	3	4	5	5	4	25
3	3	4	4	3	4	3	21
4	4	3	3	3	3	5	21
5	3	3	3	3	3	3	18
6	4	3	5	5	4	4	25
7	4	3	3	3	3	4	20
8	4	3	5	5	4	5	26
9	4	3	4	4	3	5	23
10	3	3	3	3	3	4	19
11	4	3	2	3	3	4	19

12	3	3	4	3	4	4	21
13	3	3	3	4	4	4	21
14	3	3	3	4	4	5	22
15	4	3	3	3	3	5	21
16	3	3	4	4	4	4	22
17	3	3	3	3	3	4	19
18	4	3	5	4	4	4	24
19	3	2	3	3	3	4	18
20	3	3	4	4	5	5	24
21	3	2	3	3	3	3	17
22	5	4	4	4	4	4	25
23	4	3	4	5	5	5	26
24	3	3	4	4	3	4	21
25	4	4	3	4	4	4	23
26	4	3	5	4	5	4	25
27	4	4	5	5	5	4	27
28	3	4	3	4	3	4	21
29	4	4	4	4	3	4	23
30	4	4	5	5	5	4	27
31	4	5	5	6	5	6	31
32	4	3	7	4	6	6	30
33	6	9	5	5	5	4	34
34	8	8	3	3	10	7	39
35	6	6	5	4	4	7	32
36	7	8	7	8	6	7	43
37	4	6	6	4	3	4	27
38	3	7	6	6	3	8	33
39	4	8	7	7	4	8	38
40	6	5	5	6	5	5	32
41	4	5	6	6	3	3	27
42	5	4	7	4	4	8	32
43	5	4	5	4	9	7	34

44	4	7	4	9	9	7	40
45	3	8	5	6	6	7	35
46	5	8	2	6	6	4	31
47	7	8	8	4	10	7	44
48	4	6	6	6	4	4	30
49	4	4	4	4	3	7	26
50	5	5	5	4	7	6	32
51	6	6	6	6	5	4	33
52	4	4	6	7	4	7	32
53	5	5	6	6	7	4	33
54	7	7	7	6	7	6	40
55	6	6	6	5	5	4	32
56	4	8	8	9	4	4	37
57	6	6	6	4	4	4	30
58	8	8	8	8	8	8	48
59	4	4	4	3	3	3	21
60	4	3	2	4	7	8	28
61	4	4	5	5	4	8	30
62	5	5	5	4	4	4	27
63	4	4	4	4	7	4	27
64	4	3	5	5	9	7	33
65	5	5	8	9	5	5	37
66	4	4	7	8	7	8	38
67	10	7	8	7	5	5	42
68	5	8	8	8	4	4	37
69	8	8	4	4	8	8	40
70	9	9	9	7	7	10	51
71	8	8	5	5	8	4	38
72	9	9	9	8	4	4	43
73	8	4	4	4	7	8	35
74	8	7	5	5	5	7	37
75	9	5	4	9	5	5	37

76	8	4	7	4	3	4	30
77	9	7	8	7	6	6	43
78	5	8	4	4	8	8	37
79	8	8	8	4	8	8	44
80	8	4	8	7	7	9	43
81	5	5	5	5	5	8	33
82	4	4	3	4	4	5	24
83	5	5	5	5	5	8	33
84	5	5	5	8	5	8	36
85	8	4	8	9	5	8	42
86	8	7	8	8	4	8	43
87	6	6	6	6	6	6	36
88	4	8	4	4	8	4	32
89	4	6	7	3	7	8	35
90	7	7	7	7	7	7	42
91	8	4	5	5	4	4	30
92	5	5	9	8	4	4	35
93	9	9	9	9	8	8	52
94	4	7	9	9	9	8	46
95	5	5	8	9	9	8	44
96	8	4	8	7	7	5	39

Lampiran 7

Uji Validitas Kepercayaan (X1)

		Correlations						
		k1	k2	k3	k4	k5	k6	kepercayaan
k1	Pearson Correlation	1	.130	.234	.155	.076	.278	.506**
	Sig. (1-tailed)		.246	.107	.206	.346	.068	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
k2	Pearson Correlation	.130	1	.144	.273	.105	.276	.532**
	Sig. (1-tailed)	.246		.223	.073	.291	.070	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
k3	Pearson Correlation	.234	.144	1	.463**	.414*	.519**	.720**
	Sig. (1-tailed)	.107	.223		.005	.011	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
k4	Pearson Correlation	.155	.273	.463**	1	.361*	.715**	.739**
	Sig. (1-tailed)	.206	.073	.005		.025	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
k5	Pearson Correlation	.076	.105	.414*	.361*	1	.410*	.576**
	Sig. (1-tailed)	.346	.291	.011	.025		.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
k6	Pearson Correlation	.278	.276	.519**	.715**	.410*	1	.804**
	Sig. (1-tailed)	.068	.070	.002	.000	.012		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
kepercayaan	Pearson Correlation	.506**	.532**	.720**	.739**	.576**	.804**	1
	Sig. (1-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas Kepuasan (X2)

Correlations

		kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kepuasan
kp1	Pearson Correlation	1	.163	.491**	.705**	.578**	.209	.788**
	Sig. (1-tailed)		.195	.003	.000	.000	.134	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
kp2	Pearson Correlation	.163	1	-.031	.115	.279	.379*	.484**
	Sig. (1-tailed)	.195		.435	.273	.068	.019	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
kp3	Pearson Correlation	.491**	-.031	1	.554**	.434**	.066	.670**
	Sig. (1-tailed)	.003	.435		.001	.008	.364	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
kp4	Pearson Correlation	.705**	.115	.554**	1	.714**	.043	.799**
	Sig. (1-tailed)	.000	.273	.001		.000	.411	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
kp5	Pearson Correlation	.578**	.279	.434**	.714**	1	.079	.784**
	Sig. (1-tailed)	.000	.068	.008	.000		.339	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
kp6	Pearson Correlation	.209	.379*	.066	.043	.079	1	.411*
	Sig. (1-tailed)	.134	.019	.364	.411	.339		.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
kepuasan	Pearson Correlation	.788**	.484**	.670**	.799**	.784**	.411*	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.012	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas Kemudahan (X3)

Correlations

		km1	km2	km3	km4	km5	km6	kemudahan
km1	Pearson Correlation	1	.513**	.478**	.120	.405*	.025	.727**
	Sig. (1-tailed)		.002	.004	.263	.013	.448	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
km2	Pearson Correlation	.513**	1	.407*	.307*	.288	.214	.747**
	Sig. (1-tailed)	.002		.013	.050	.061	.128	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
km3	Pearson Correlation	.478**	.407*	1	.298	.141	-.091	.629**
	Sig. (1-tailed)	.004	.013		.055	.228	.316	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
km4	Pearson Correlation	.120	.307*	.298	1	.483**	.222	.616**
	Sig. (1-tailed)	.263	.050	.055		.003	.119	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
km5	Pearson Correlation	.405*	.288	.141	.483**	1	.299	.664**
	Sig. (1-tailed)	.013	.061	.228	.003		.054	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
km6	Pearson Correlation	.025	.214	-.091	.222	.299	1	.369*
	Sig. (1-tailed)	.448	.128	.316	.119	.054		.022
	N	30	30	30	30	30	30	30
kemudahan	Pearson Correlation	.727**	.747**	.629**	.616**	.664**	.369*	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.022	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas Pengalaman (X4)

		Correlations						
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	pengalaman
p1	Pearson Correlation	1	.348*	.109	.020	.538**	.085	.585**
	Sig. (1-tailed)		.030	.284	.458	.001	.328	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.348*	1	.598**	.234	.163	.087	.699**
	Sig. (1-tailed)	.030		.000	.107	.195	.324	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.109	.598**	1	.352*	.266	.157	.711**
	Sig. (1-tailed)	.284	.000		.028	.078	.203	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.020	.234	.352*	1	.054	.252	.542**
	Sig. (1-tailed)	.458	.107	.028		.389	.090	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.538**	.163	.266	.054	1	.247	.613**
	Sig. (1-tailed)	.001	.195	.078	.389		.095	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.085	.087	.157	.252	.247	1	.450**
	Sig. (1-tailed)	.328	.324	.203	.090	.095		.006
	N	30	30	30	30	30	30	30
pengalaman	Pearson Correlation	.585**	.699**	.711**	.542**	.613**	.450**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

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

Uji Validitas Loyalitas (Y)

		Correlations						
		I1	I2	I3	I4	I5	I6	loyalitas
I1	Pearson Correlation	1	.299	.248	.280	.249	.242	.550**
	Sig. (1-tailed)		.054	.093	.067	.092	.099	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
I2	Pearson Correlation	.299	1	.272	.341*	.266	-.076	.492**
	Sig. (1-tailed)	.054		.073	.032	.078	.345	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
I3	Pearson Correlation	.248	.272	1	.715**	.634**	.087	.800**
	Sig. (1-tailed)	.093	.073		.000	.000	.325	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
I4	Pearson Correlation	.280	.341*	.715**	1	.679**	.301	.870**
	Sig. (1-tailed)	.067	.032	.000		.000	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
I5	Pearson Correlation	.249	.266	.634**	.679**	1	.151	.794**
	Sig. (1-tailed)	.092	.078	.000	.000		.213	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
I6	Pearson Correlation	.242	-.076	.087	.301	.151	1	.396*
	Sig. (1-tailed)	.099	.345	.325	.053	.213		.015
	N	30	30	30	30	30	30	30
loyalitas	Pearson Correlation	.550**	.492**	.800**	.870**	.794**	.396*	1
	Sig. (1-tailed)	.001	.003	.000	.000	.000	.015	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

Scale: Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	6

Scale: Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	6

Scale: Kemudahan

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.702	6
------	---

Scale: Pengalaman

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	6

Scale: Loyalitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	6

Lampiran 9

KARAKTERISTIK RESPONDEN

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	40	41.7	41.7	41.7
Valid Perempuan	56	58.3	58.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dewasa Awal (19-24 tahun)	47	49.0	49.0	49.0
Valid Dewasa Lanjut (25-35 tahun)	32	33.3	33.3	82.3
Separuh Baya (36-50 tahun)	12	12.5	12.5	94.8
Tua (51-65 tahun)	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

TEMPAT TINGGAL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rajabasa	27	28.1	28.1	28.1
Kedaton	30	31.3	31.3	59.4
Valid Wayhalim	23	24.0	24.0	83.3
Kemiling	10	10.4	10.4	93.8
Teluk Betung	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

STATUS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Single	55	57.3	57.3	57.3
Valid Sudah Menikah	41	42.7	42.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2.1	2.1	2.1
SMA	18	18.8	18.8	20.8
D3	19	19.8	19.8	40.6
S1	48	50.0	50.0	90.6
S2	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Karyawan Swasta	8	8.3	8.3	8.3
PNS	16	16.7	16.7	25.0
Wiraswasta	4	4.2	4.2	29.2
Ibu Rumah Tangga	6	6.3	6.3	35.4
Mahasiswa	43	44.8	44.8	80.2
Profesional	8	8.3	8.3	88.5
Karyawan BUMN	4	4.2	4.2	92.7
Petani/Pedagang	7	7.3	7.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

PENGELUARAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <2.000.000	44	45.8	45.8	45.8
2.000.000-4.000.000	28	29.2	29.2	75.0
4.000.000-6.000.000	18	18.8	18.8	93.8
6.000.000-8.000.000	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 10

JAWABAN RESPONDEN

1) KEPERCAYAAN

k1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.2	4.2	4.2
3	25	26.0	26.0	30.2
4	42	43.8	43.8	74.0
Valid 5	19	19.8	19.8	93.8
6	3	3.1	3.1	96.9
7	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

k2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.3	6.3	6.3
3	29	30.2	30.2	36.5
4	32	33.3	33.3	69.8
Valid 5	24	25.0	25.0	94.8
6	3	3.1	3.1	97.9
7	1	1.0	1.0	99.0
8	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

k3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	27	28.1	28.1	33.3
4	42	43.8	43.8	77.1
5	18	18.8	18.8	95.8
Valid 6	1	1.0	1.0	96.9
7	1	1.0	1.0	97.9
8	1	1.0	1.0	99.0
9	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

k4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.2	4.2	5.2
3	25	26.0	26.0	31.3
4	49	51.0	51.0	82.3
Valid 5	11	11.5	11.5	93.8
7	2	2.1	2.1	95.8
8	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

k5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	26	27.1	27.1	27.1
4	45	46.9	46.9	74.0
5	20	20.8	20.8	94.8
Valid 7	2	2.1	2.1	96.9
8	2	2.1	2.1	99.0
9	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

k6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.2	4.2	4.2
3	31	32.3	32.3	36.5
4	41	42.7	42.7	79.2
5	12	12.5	12.5	91.7
Valid 6	1	1.0	1.0	92.7
7	3	3.1	3.1	95.8
8	3	3.1	3.1	99.0
9	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Kepercayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15	1	1.0	1.0	1.0
16	1	1.0	1.0	2.1
17	2	2.1	2.1	4.2
18	2	2.1	2.1	6.3
19	4	4.2	4.2	10.4
21	13	13.5	13.5	24.0
22	15	15.6	15.6	39.6
23	10	10.4	10.4	50.0
24	12	12.5	12.5	62.5
25	8	8.3	8.3	70.8
26	7	7.3	7.3	78.1
27	5	5.2	5.2	83.3
28	3	3.1	3.1	86.5
29	3	3.1	3.1	89.6
30	2	2.1	2.1	91.7
31	2	2.1	2.1	93.8
32	1	1.0	1.0	94.8
33	4	4.2	4.2	99.0
35	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

2) KEPUASAN

kp1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	5	5.2	5.2	6.3
3	28	29.2	29.2	35.4
4	37	38.5	38.5	74.0
5	15	15.6	15.6	89.6
6	1	1.0	1.0	90.6
7	3	3.1	3.1	93.8
8	4	4.2	4.2	97.9

9	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

kp2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	24	25.0	25.0	27.1
4	47	49.0	49.0	76.0
Valid 5	20	20.8	20.8	96.9
7	1	1.0	1.0	97.9
8	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

kp3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.3	6.3	6.3
3	28	29.2	29.2	35.4
4	41	42.7	42.7	78.1
Valid 5	17	17.7	17.7	95.8
7	2	2.1	2.1	97.9
8	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

kp4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.3	8.3	8.3
3	31	32.3	32.3	40.6
4	36	37.5	37.5	78.1
5	12	12.5	12.5	90.6
Valid 6	2	2.1	2.1	92.7
7	3	3.1	3.1	95.8
8	2	2.1	2.1	97.9
9	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

kp5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2.1	2.1	2.1
2	3	3.1	3.1	5.2
3	34	35.4	35.4	40.6
4	37	38.5	38.5	79.2
Valid 5	8	8.3	8.3	87.5
7	2	2.1	2.1	89.6
8	8	8.3	8.3	97.9
9	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

kp6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	26	27.1	27.1	32.3
4	37	38.5	38.5	70.8
5	19	19.8	19.8	90.6
Valid 6	2	2.1	2.1	92.7
7	2	2.1	2.1	94.8
8	1	1.0	1.0	95.8
9	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	4	4.2	4.2	4.2
19	5	5.2	5.2	9.4
20	9	9.4	9.4	18.8
Valid 21	8	8.3	8.3	27.1
22	12	12.5	12.5	39.6
23	9	9.4	9.4	49.0
24	7	7.3	7.3	56.3

25	7	7.3	7.3	63.5
26	9	9.4	9.4	72.9
27	6	6.3	6.3	79.2
28	7	7.3	7.3	86.5
29	6	6.3	6.3	92.7
30	2	2.1	2.1	94.8
33	2	2.1	2.1	96.9
35	1	1.0	1.0	97.9
36	1	1.0	1.0	99.0
40	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

3) Kemudahan

km1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	30	31.3	31.3	36.5
4	32	33.3	33.3	69.8
Valid 5	19	19.8	19.8	89.6
6	2	2.1	2.1	91.7
7	3	3.1	3.1	94.8
8	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

km2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	2	2.1	2.1	3.1
3	21	21.9	21.9	25.0
4	41	42.7	42.7	67.7
Valid 5	17	17.7	17.7	85.4
6	9	9.4	9.4	94.8
7	3	3.1	3.1	97.9
8	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

km3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.1	3.1	4.2
3	37	38.5	38.5	42.7
4	29	30.2	30.2	72.9
Valid 5	10	10.4	10.4	83.3
6	6	6.3	6.3	89.6
7	6	6.3	6.3	95.8
8	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

km4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.3	6.3	6.3
3	38	39.6	39.6	45.8
4	30	31.3	31.3	77.1
5	10	10.4	10.4	87.5
Valid 6	1	1.0	1.0	88.5
7	3	3.1	3.1	91.7
8	7	7.3	7.3	99.0
9	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

km5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.3	6.3	6.3
3	30	31.3	31.3	37.5
4	36	37.5	37.5	75.0
Valid 5	14	14.6	14.6	89.6
7	5	5.2	5.2	94.8
8	3	3.1	3.1	97.9
9	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

km6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.3	6.3	7.3
3	34	35.4	35.4	42.7
4	22	22.9	22.9	65.6
5	19	19.8	19.8	85.4
6	2	2.1	2.1	87.5
7	6	6.3	6.3	93.8
8	5	5.2	5.2	99.0
9	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Kemudahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	1	1.0	1.0	1.0
18	2	2.1	2.1	3.1
19	2	2.1	2.1	5.2
20	2	2.1	2.1	7.3
21	12	12.5	12.5	19.8
22	12	12.5	12.5	32.3
23	11	11.5	11.5	43.8
24	12	12.5	12.5	56.3
25	9	9.4	9.4	65.6
26	8	8.3	8.3	74.0
27	8	8.3	8.3	82.3
28	3	3.1	3.1	85.4
29	1	1.0	1.0	86.5
30	1	1.0	1.0	87.5
31	2	2.1	2.1	89.6
32	4	4.2	4.2	93.8
34	4	4.2	4.2	97.9
37	1	1.0	1.0	99.0
38	1	1.0	1.0	100.0

Total	96	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

4) Pengalaman

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	25	26.0	26.0	31.3
4	31	32.3	32.3	63.5
Valid 5	23	24.0	24.0	87.5
6	6	6.3	6.3	93.8
7	3	3.1	3.1	96.9
8	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	8.3	8.3	8.3
3	27	28.1	28.1	36.5
4	33	34.4	34.4	70.8
Valid 5	15	15.6	15.6	86.5
6	3	3.1	3.1	89.6
7	4	4.2	4.2	93.8
8	4	4.2	4.2	97.9
9	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.3	7.3	8.3
3	34	35.4	35.4	43.8
Valid 4	23	24.0	24.0	67.7
5	15	15.6	15.6	83.3
6	5	5.2	5.2	88.5
7	5	5.2	5.2	93.8

8	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	7.3	7.3	7.3
3	25	26.0	26.0	33.3
4	28	29.2	29.2	62.5
5	19	19.8	19.8	82.3
Valid 6	3	3.1	3.1	85.4
7	5	5.2	5.2	90.6
8	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.2	5.2	5.2
3	27	28.1	28.1	33.3
4	31	32.3	32.3	65.6
5	16	16.7	16.7	82.3
Valid 6	3	3.1	3.1	85.4
7	6	6.3	6.3	91.7
8	5	5.2	5.2	96.9
9	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.0	1.0	1.0
2	6	6.3	6.3	7.3
3	24	25.0	25.0	32.3
Valid 4	34	35.4	35.4	67.7
5	13	13.5	13.5	81.3
6	3	3.1	3.1	84.4
7	9	9.4	9.4	93.8

8	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Pengalaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18	5	5.2	5.2	5.2
19	3	3.1	3.1	8.3
20	5	5.2	5.2	13.5
21	6	6.3	6.3	19.8
22	6	6.3	6.3	26.0
23	5	5.2	5.2	31.3
24	12	12.5	12.5	43.8
25	12	12.5	12.5	56.3
26	7	7.3	7.3	63.5
27	9	9.4	9.4	72.9
28	7	7.3	7.3	80.2
29	4	4.2	4.2	84.4
30	2	2.1	2.1	86.5
31	3	3.1	3.1	89.6
32	2	2.1	2.1	91.7
33	2	2.1	2.1	93.8
34	2	2.1	2.1	95.8
39	1	1.0	1.0	96.9
40	1	1.0	1.0	97.9
41	1	1.0	1.0	99.0
44	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

5) LOYALITAS

I1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.6	15.6	15.6
4	35	36.5	36.5	52.1
5	16	16.7	16.7	68.8
6	7	7.3	7.3	76.0
7	4	4.2	4.2	80.2
8	13	13.5	13.5	93.8

9	5	5.2	5.2	99.0
10	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

I2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	24	25.0	25.0	27.1
4	22	22.9	22.9	50.0
5	13	13.5	13.5	63.5
Valid 6	8	8.3	8.3	71.9
7	9	9.4	9.4	81.3
8	14	14.6	14.6	95.8
9	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

I3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.1	3.1	3.1
3	15	15.6	15.6	18.8
4	19	19.8	19.8	38.5
5	22	22.9	22.9	61.5
Valid 6	10	10.4	10.4	71.9
7	9	9.4	9.4	81.3
8	13	13.5	13.5	94.8
9	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

I4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.6	15.6	15.6
4	31	32.3	32.3	47.9
Valid 5	15	15.6	15.6	63.5
6	11	11.5	11.5	75.0
7	8	8.3	8.3	83.3
8	8	8.3	8.3	91.7

9	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

I5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	19	19.8	19.8	19.8
4	26	27.1	27.1	46.9
5	19	19.8	19.8	66.7
6	6	6.3	6.3	72.9
Valid 7	12	12.5	12.5	85.4
8	7	7.3	7.3	92.7
9	5	5.2	5.2	97.9
10	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

I6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	5.2	5.2	5.2
4	38	39.6	39.6	44.8
5	13	13.5	13.5	58.3
6	6	6.3	6.3	64.6
Valid 7	12	12.5	12.5	77.1
8	20	20.8	20.8	97.9
9	1	1.0	1.0	99.0
10	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Loyalitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	1	1.0	1.0	1.0
18	2	2.1	2.1	3.1
Valid 19	3	3.1	3.1	6.3
20	1	1.0	1.0	7.3
21	8	8.3	8.3	15.6
22	3	3.1	3.1	18.8

23	3	3.1	3.1	21.9
24	3	3.1	3.1	25.0
25	4	4.2	4.2	29.2
26	3	3.1	3.1	32.3
27	6	6.3	6.3	38.5
28	1	1.0	1.0	39.6
30	6	6.3	6.3	45.8
31	2	2.1	2.1	47.9
32	7	7.3	7.3	55.2
33	6	6.3	6.3	61.5
34	2	2.1	2.1	63.5
35	4	4.2	4.2	67.7
36	2	2.1	2.1	69.8
37	6	6.3	6.3	76.0
38	3	3.1	3.1	79.2
39	2	2.1	2.1	81.3
40	3	3.1	3.1	84.4
42	3	3.1	3.1	87.5
43	5	5.2	5.2	92.7
44	3	3.1	3.1	95.8
46	1	1.0	1.0	96.9
48	1	1.0	1.0	97.9
51	1	1.0	1.0	99.0
52	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

6) Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepercayaan	kepuasan	kemudahan	pengalaman	loyalitas
N		96	96	96	96	96
Normal	Mean	24.03	24.29	24.79	25.63	31.47
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.954	4.165	4.187	5.002	8.348
Most Extreme Differences	Absolute	.128	.111	.137	.121	.089
	Positive	.128	.111	.137	.121	.089
	Negative	-.117	-.065	-.110	-.064	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.256	1.091	1.347	1.184	.874
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085	.185	.053	.121	.430

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

7) LINEARITAS

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
(Combined)	976.589	18	54.255	.740	.760	
loyalitas * kepercayaan an	Between Linearity	344.853	1	344.853	4.705	.033
	Groups Deviation from Linearity	631.736	17	37.161	.507	.942
	Within Groups	5643.317	77	73.290		
	Total	6619.906	95			

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
(Combined)	1564.565	16	97.785	1.528	.111	
loyalitas * kepuasan	Between Linearity	429.091	1	429.091	6.705	.011
	Groups Deviation from Linearity	1135.474	15	75.698	1.183	.302
	Within Groups	5055.341	79	63.992		
	Total	6619.906	95			

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
(Combined)	2434.679	18	135.260	2.489	.003	
loyalitas * kemudahan	Between Linearity	1037.068	1	1037.068	19.080	.000
	Groups Deviation from Linearity	1397.611	17	82.212	1.513	.113
	Within Groups	4185.227	77	54.354		
	Total	6619.906	95			

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
(Combined)	2561.694	20	128.085	2.367	.004	
loyalitas * pengalaman an	Between Linearity	1051.616	1	1051.616	19.435	.000
	Groups Deviation from Linearity	1510.077	19	79.478	1.469	.122
	Within Groups	4058.213	75	54.110		
	Total	6619.906	95			

8) Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.396	6.238		1.025	.308	
	kepercayaan	.148	.215	.070	.690	.492	.852
	kepuasan	.027	.225	.014	.121	.904	.696
	kemudahan	.439	.250	.220	1.754	.083	.559
	pengalaman	.389	.210	.233	1.849	.068	.553

a. Dependent Variable: loyalitas

9) Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.447 ^a	.200	.164	7.631	1.099

a. Predictors: (Constant), pengalaman, kepercayaan, kepuasan, kemudahan

b. Dependent Variable: loyalitas

10) Analisis Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.447 ^a	.200	.164	7.631

a. Predictors: (Constant), pengalaman, kepercayaan, kepuasan, kemudahan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1320.896	4	330.224	5.671	.000 ^b
	Residual	5299.010	91	58.231		
	Total	6619.906	95			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), pengalaman, kepercayaan, kepuasan, kemudahan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	6.396	6.238		1.025	.308
1	kepercayaan	.148	.215	.070	.690	.492
	kepuasan	.027	.225	.014	.121	.904
	kemudahan	.439	.250	.220	1.754	.083
	pengalaman	.389	.210	.233	1.849	.068

a. Dependent Variable: loyalitas

