

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Perkenalkan nama saya Maretha Annesya Hutauruk, mahasiswi Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia jurusan Manajemen Pemasaran Internasional. Saya bermaksud untuk menyampaikan kuesioner penelitian saya mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada klinik kecantikan dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan” untuk memenuhi tugas akhir semester, hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan laporan skripsi.

Saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/saudari yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini. Informasi yang saudara/saudari berikan akan dijaga kerahasiaannya.

- a. Pernah melakukan pembelian produk atau jasa di Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan dengan maksimal 2 kali atau lebih

(Lanjutan)

Karakteristik Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- Perempuan
- Pria

(Lanjutan)

Pekerjaan

- Guru/Pns
- Wiraswasta
- Karyawan
- Pelajar/ Mahasiswa
- Lain-lain

Usia

- 17 tahun – 20 tahun
- 21 tahun – 24 tahun
- 25 tahun – 28 tahun
- 29 tahun – 32 tahun
- 33 tahun – 36 tahun
- 37 tahun – 40 tahun
- Lebih dari 40 tahun

Frekwensi pembelian anda ke klinik dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan

- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3 kali

(Lanjutan)

Tanggapan Responden

Pilih jawaban pada kolom yang paling sesuai menurut pendapat Anda.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. Variabel Kualitas Layanan (X1)

a. Kualitas layanan ditinjau dari tangible

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Suasana di klinik dr. A Aesthetic Centre aman, nyaman sehingga membuat para pengunjung dapat memilih treatment ataupun produk dengan tenang					
2	Fasilitas yang ada di klinik dr. A Aesthetic Centre sangat lengkap sehingga membuat anda merasa nyaman					
3	Rak dan lemari yang ada di klinik dr. A Aesthetic Centre tertata dengan rapi					
4	Karyawan di klinik dr. A Aesthetic Centre berpenampilan rapi dalam melaksanakan tugasnya					
5	Ruangan klinik dr. A Aesthetic Centre selalu terlihat bersih dan nyaman					

(Lanjutan)

b. Kualitas layanan ditinjau dari reliability

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Keluhan dari anda ditanggapi dengan cepat oleh pihak klinik dr. A Aesthetic Centre					
2	Karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre selalu tepat dalam menghitung pembayaran anda					
3	Anda tidak perlu menunggu terlalu lama pada saat melakukan pembayaran					

c. Kualitas layanan ditinjau dari responsiveness

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre selalu menepati janjinya untuk melayani anda					
2	Karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre memberikan saran kepad anda apabila kebingungan dalam menginginkan suatu produk yang anda inginkan					

d. Kualitas layanan ditinjau dari assurance

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan					
2	Klinik dr. A Aesthetic Centre memberikan kenyamanan, tanggung jawab dan keamanan					
3	Karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre mempunyai kemampuan yang baik dimata konsumen					

(Lanjutan)

e. Kualitas layanan ditinjau dari empathy

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Layanan karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre aman ramah pada pelanggann					
2	Karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre sopan santun dalam berkomunikasi					
3	Klinik dr. A Aesthetic Centre fokus memberikan layanan terhadap konsumen					

2. Variabel Kepuasan Konsumen (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Anda sudah puas dengan respon karyawan klinik dr. A Aesthetic Centre dalam melayani anda					
2	Anda sudah puas dengan berbagai fasilitas yang disediakan oleh klinik dr. A Aesthetic Centre					
3	Anda merasa puas dengan kelengkapan dan kualitas treatment maupun produk yang ditawarkan					
4	Anda sudah puas dengan harga yang ditawarkan					
5	Layanan yang diberikan klinik dr. A Aesthetic Centre ini sudah sesuai dengan harapan anda sebelumnya					
6	Sampai saat ini anda belum pernah komplain dengan layanan yang diberikan					
7	Anda merasa puas dengan suasana yang ada di klinik dr. A Aesthetic Centre					

(Lanjutan)

3. Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Anda akan tetap menjadi konsumen klinik dr. A Aesthetic Centre walaupun suatu saat nanti lokasi klinik dr. A Aesthetic Centre pindah					
2	And akan tetap membeli produk di klinik dr. A Aesthetic Centre meskipun ada klinik yang lain yang menawarkan produk yang sama					
3	Anda hanya akan membeli produk ataupun treatment di klinik dr. A Aesthetic Centre dengan tidak begitu memperhitungkan harga yang ditawarkan					
4	Anda akan memberikan informasi positif tentang klinik dr. A Aesthetic Centre kepada keluarga/ relasi/ teman yang hendak membeli di klinik dr. A Aesthetic Centre					
5	Bila keluarga/relasi/teman anda berencana untuk melakukan treatment ataupun produk kecantikan, anda akan merekomendasikan klinik dr. A Aesthetic Centre					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

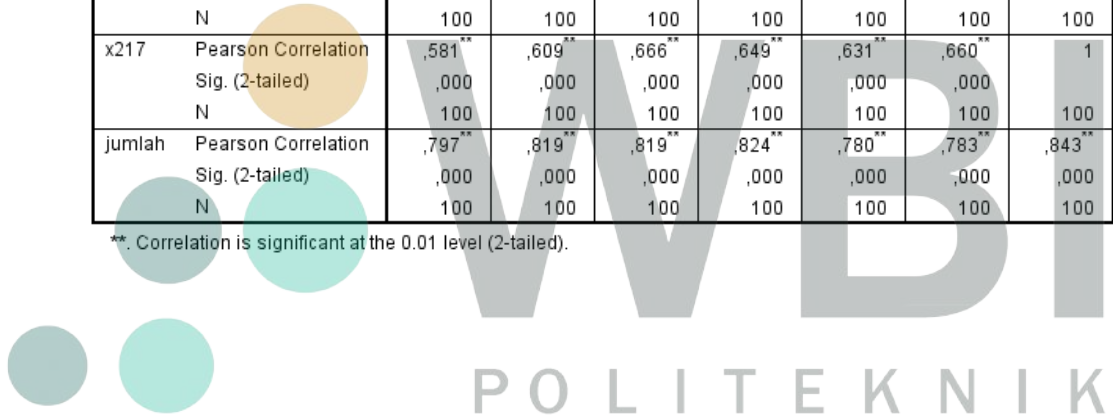
Correlations																
x111	x112	x113	x114	x115	x116	x117	x118	x121	x122	x123	x124	x125	x126	x27	x128	Jumlah
1	.519**	.445**	.415**	.414**	.289**	.225**	.287**	.249**	.257**	.194	.172	.132	.092	.147	.071	.453**
.000	.000	.000	.000	.000	.004	.024	.004	.013	.010	.053	.088	.189	.361	.143	.485	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.519**	1	.475**	.419**	.360**	.264**	.139	.360**	.212**	.236**	.175	.207**	.170	.231**	.292**	.228**	.491**
.000	.000	.000	.000	.000	.008	.169	.000	.034	.018	.082	.039	.091	.021	.003	.023	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.445**	.475**	1	.545**	.563**	.311**	.338**	.302**	.376**	.300**	.269**	.151	.257**	.283**	.289**	.338**	.588**
.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.002	.000	.002	.007	.134	.010	.004	.004	.001	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.415**	.419**	.545**	1	.634**	.463**	.491**	.510**	.523**	.524**	.403**	.413**	.351**	.468**	.393**	.357**	.751**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.414**	.360**	.563**	.634**	1	.507**	.523**	.545**	.480**	.448**	.294**	.272**	.244	.272**	.303**	.264**	.677**
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.006	.015	.006	.002	.008	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.289**	.264**	.311**	.463**	.507**	1	.486**	.564**	.358**	.396**	.251**	.269**	.305**	.258**	.328**	.195	.594**
.004	.008	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.007	.002	.009	.001	.051	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.225**	.139	.338**	.491**	.523**	.486**	1	.488**	.542**	.521**	.451**	.418**	.314**	.366**	.335**	.342**	.669**
.024	.169	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
.287**	.360**	.302**	.510**	.545**	.564**	.488**	1	.492**	.462**	.462**	.356**	.459**	.515**	.457**	.425**	.729**
.004	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

(Lanjutan)

Correlations

		x211	x212	x213	x214	x215	x216	x217	jumlah
x211	Pearson Correlation	1	,677**	,581**	,607**	,552**	,512**	,581**	,797**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x212	Pearson Correlation	,677**	1	,660**	,669**	,492**	,502**	,609**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x213	Pearson Correlation	,581**	,660**	1	,629**	,519**	,578**	,666**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x214	Pearson Correlation	,607**	,669**	,629**	1	,564**	,557**	,649**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x215	Pearson Correlation	,552**	,492**	,519**	,564**	1	,651**	,631**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x216	Pearson Correlation	,512**	,502**	,578**	,557**	,651**	1	,660**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x217	Pearson Correlation	,581**	,609**	,666**	,649**	,631**	,660**	1	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,797**	,819**	,819**	,824**	,780**	,783**	,843**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



(Lanjutan)

Correlations							
		y11	y12	y13	y14	y15	jumlah
y11	Pearson Correlation	1	,420**	,623**	,611**	,489**	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y12	Pearson Correlation	,420**	1	,557**	,496**	,521**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y13	Pearson Correlation	,623**	,557**	1	,472**	,527**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y14	Pearson Correlation	,611**	,496**	,472**	1	,507**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
y15	Pearson Correlation	,489**	,521**	,527**	,507**	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,796**	,774**	,817**	,773**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 3 : Uji Reliabilitas

Hasil Uji

Realibilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x111	62,73	46,502	,383	,913
x112	62,76	46,083	,420	,912
x113	62,71	45,077	,524	,910
x114	62,73	43,391	,706	,904
x115	62,87	43,710	,617	,907
x116	62,84	44,722	,526	,910
x117	62,73	43,916	,609	,907
x118	62,60	44,061	,684	,905
x121	62,70	42,960	,692	,904
x122	62,82	42,977	,671	,905
x123	62,80	43,838	,638	,906
x124	62,75	44,452	,586	,908
x125	62,73	44,179	,610	,907
x126	62,90	43,545	,625	,906
x27	62,82	43,422	,650	,906
x128	62,76	43,922	,623	,907

(Lanjutan)

Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x211	25,33	11,213	,718	,900
x212	25,35	10,795	,738	,898
x213	25,28	10,992	,744	,897
x214	25,28	11,113	,755	,896
x215	25,36	11,101	,688	,903
x216	25,24	11,396	,703	,901
x217	25,22	11,143	,783	,893

Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y11	16,91	4,547	,668	,807
y12	16,89	4,442	,617	,823
y13	16,86	4,364	,690	,801
y14	16,78	4,779	,649	,813
y15	16,84	4,722	,636	,816

(Lanjutan)

Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18612308
Most Extreme Differences	Absolute	,093
	Positive	,048
	Negative	-,093
Test Statistic		,093
Asymp. Sig. (2-tailed)		,032 ^e
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,332 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,292	1,148		1,126	,263		
	kualitas layanan	,096	,030	,260	3,178	,002	,316	3,162
	kepuasan konsumen	,452	,055	,665	8,144	,000	,316	3,162

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Hasil Uji Multikolinearitas Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,681	,753		2,233	,028
	kualitas layanan	-,006	,020	-,057	-,315	,753
	kepuasn konsumen	-,013	,036	-,063	-,349	,728

a. Dependent Variable: Abs_Res

(Lanjutan)

Lampiran 5 : Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,292	1,148		1,126	,263
	kualitas layanan	,096	,030	,260	3,178	,002
	kepuasan konsumen	,452	,055	,665	8,144	,000

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Lampiran 6 : Uji Hipotesis

Hasil Uji t hitung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,292	1,148		1,126	,263
	kualitas layanan	,096	,030	,260	3,178	,002
	kepuasan konsumen	,452	,055	,665	8,144	,000

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Hasil Uji F hitung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	541,228	2	270,614	188,464	,000 ^b
	Residual	139,282	97	1,436		
	Total	680,510	99			

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, kualitas layanan

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,892 ^a	,795	,791	1,198

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, kualitas layanan

(Lanjutan)

Lampiran 7 : Tabel yang Digunakan dalam Penelitian

Tabel r hitung

Distribusi nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128

Tabel F Hitung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.78
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76

(Lanjutan)

Tabel t hitung

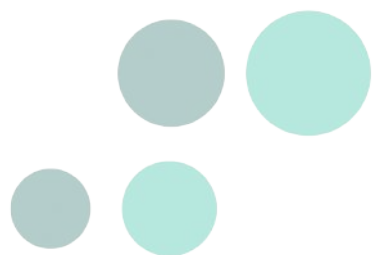
Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326

No	VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X1)															
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16
1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
6	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4
15	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
16	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
17	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3
32	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5
33	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4
37	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4

8	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5
0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
7	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
8	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
0	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
7	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
8	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
9	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4
6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4
0	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
8	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
0	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3
9	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
00	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



WvBI
POLITEKNIK

No Res	Kepuasan Konsumen							Jumlah
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	
1	4	4	5	4	4	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	5	5	4	5	5	5	34
4	4	4	5	4	4	4	4	29
5	4	4	4	4	4	5	4	29
6	4	3	4	4	4	3	4	26
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	3	4	4	4	3	4	4	26
9	3	3	4	4	4	4	4	26
10	4	4	3	4	3	4	4	26
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	3	4	4	27
15	4	5	4	4	4	4	3	28
16	5	4	5	5	5	5	5	34
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	3	3	4	4	3	4	4	25
19	5	5	5	5	4	5	5	34
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	3	4	4	4	4	27
23	4	4	4	5	5	5	5	32
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	3	3	4	30
26	4	4	4	3	4	4	4	27
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	5	5	5	5	4	5	33
30	3	4	4	4	4	4	4	27
31	3	3	4	3	3	3	3	22
32	4	5	5	5	4	5	5	33
33	4	5	4	5	4	5	5	32
34	3	3	3	3	3	4	3	22
35	5	5	5	4	3	4	4	30
36	3	3	4	4	4	4	4	26
37	4	3	4	4	3	4	4	26
38	4	5	5	5	5	5	5	34
39	5	5	5	4	3	4	5	31
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	5	5	5	5	35

42	4	3	4	4	5	4	5	29
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	4	4	4	3	4	4	5	28
45	4	4	4	4	3	4	4	27
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	4	4	4	4	3	4	4	27
49	4	4	4	3	4	4	3	26
50	3	4	4	3	4	4	4	26
51	3	4	4	3	4	3	4	25
52	3	4	3	4	3	3	4	24
53	4	4	4	4	3	4	4	27
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	4	5	4	3	4	30
56	5	5	5	5	5	5	4	34
57	4	3	3	4	4	4	3	25
58	3	4	4	3	4	4	4	26
59	5	5	4	4	5	5	4	32
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	4	4	4	5	4	4	4	29
62	4	4	4	4	3	3	4	26
63	5	4	5	5	5	5	5	34
64	4	3	4	3	4	4	4	26
65	4	4	5	4	5	5	5	32
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	4	4	5	5	4	4	4	30
70	4	4	4	4	3	4	4	27
71	3	3	3	4	4	4	3	24
72	4	4	4	4	3	5	4	28
73	4	3	3	4	4	4	4	26
74	4	3	3	4	4	4	4	26
75	4	3	3	4	4	4	4	26
76	4	4	3	3	4	4	4	26
77	5	5	4	4	4	4	5	31
78	4	4	5	4	4	4	4	29
79	4	5	5	5	5	5	5	34
80	4	5	4	5	5	4	4	31
81	4	3	3	3	4	3	3	23
82	3	4	4	4	4	5	5	29
83	4	3	3	3	4	4	4	25
84	3	4	3	4	3	3	3	23

85	4	3	3	3	4	4	3	24
86	5	5	4	5	5	5	5	34
87	4	3	4	4	4	5	4	28
88	4	3	4	4	3	4	4	26
89	5	5	4	5	5	5	5	34
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	3	3	4	4	4	4	4	26
92	5	4	4	4	4	3	4	28
93	4	4	5	5	5	4	5	32
94	4	4	3	4	4	3	4	26
95	4	4	5	4	4	5	4	30
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	5	4	5	4	5	5	5	33
98	4	4	4	4	4	4	5	29
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	4	4	4	4	3	27



No Res	Loyalitas Konsumen					Jumlah
	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	
1	4	4	4	5	4	21
2	5	3	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	3	18
5	4	4	3	4	3	18
6	4	3	4	4	4	19
7	5	5	5	5	5	25
8	3	4	3	4	4	18
9	3	4	4	4	4	19
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	3	4	4	4	4	19
15	4	4	3	5	4	20
16	5	5	5	4	5	24
17	5	5	5	4	5	24
18	3	4	4	4	4	19
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	3	3	4	18
23	5	5	5	5	5	25
24	4	5	5	5	5	24
25	4	4	4	4	4	20
26	3	3	3	4	5	18
27	5	5	5	4	5	24
28	5	5	5	5	5	25
29	4	5	5	4	4	22
30	3	4	4	4	4	19
31	3	4	4	3	3	17
32	5	5	5	5	5	25
33	3	4	3	5	4	19
34	4	3	3	4	4	18
35	3	5	4	3	4	19
36	3	5	4	4	4	20
37	4	3	4	4	4	19
38	5	5	4	5	4	23
39	5	4	5	5	5	24
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25

42	4	3	4	4	3	18
43	5	5	5	5	5	25
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	4	4	3	18
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	5	5	5	24
48	4	5	3	4	4	20
49	3	4	4	3	4	18
50	3	3	3	4	4	17
51	4	4	4	4	4	20
52	4	3	3	5	4	19
53	4	3	4	4	4	19
54	4	5	4	5	5	23
55	4	5	5	5	5	24
56	5	4	5	5	5	24
57	4	3	4	4	3	18
58	4	4	4	4	3	19
59	5	5	5	5	4	24
60	5	5	5	5	5	25
61	4	3	4	4	4	19
62	4	4	3	4	4	19
63	5	5	5	5	4	24
64	4	3	4	4	4	19
65	5	4	5	5	4	23
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	3	4	19
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	5	21
71	4	3	4	4	4	19
72	4	4	5	3	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	3	4	5	20
76	4	4	4	4	3	19
77	4	5	5	5	4	23
78	5	4	4	4	4	21
79	4	5	5	4	4	22
80	4	4	5	4	5	22
81	4	3	4	4	4	19
82	5	3	4	4	3	19
83	3	3	3	3	4	16
84	4	4	4	4	3	19

85	4	4	3	5	3	19
86	4	5	5	5	4	23
87	4	5	3	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	5	5	5	5	5	25
90	5	4	5	5	5	24
91	4	4	5	4	4	21
92	4	4	4	4	4	20
93	4	5	5	5	5	24
94	3	3	4	3	4	17
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	3	4	4	19
97	4	5	4	5	5	23
98	4	5	4	4	4	21
99	4	4	4	4	5	21
100	4	3	4	4	4	19



