

LAMPIRAN

(C) Hak Cipta milik IBI KKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

(I.B.I.K.K.G.)

LAMPIRAN 1

PRA KUESIONER

Petunjuk Pengisian Jawaban : Berilah tanda (✓) untuk jawaban yang sesuai

Anda pernah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta

Utara:

Ya

Tidak

Jika jawaban anda “Ya”, silahkan lanjutkan pengisian kuesioner ini. Jika jawaban anda “Tidak”, silahkan berhenti dan tidak perlu melanjutkan.

1) Jenis Kelamin:



Laki-Laki



Perempuan

2) Usia:



< 20 tahun



20 – 29 tahun



30 – 39 tahun



40 – 50 tahun

>50 tahun

3) Pekerjaan:



Pegawai Swasta



Pegawai Negeri



Wiraswasta



Pelajar / Mahasiswa

Lain-lain

4) Status:

1. Dilakukan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menikah Belum Menikah

5) Penghasilan:

< Rp 1.000.000 Rp 1.000.000 – 2.000.000
 Rp 2.100.000 - 3.000.000 > Rp 3.000.000

Bacalah pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan teliti, lalu silahkan pilih pernyataan mana yang anda merasa setuju atau tidak setuju tentang pelayanan yang anda terima dari PT. POS Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara.

Berilah tanda checklist (✓) pada nomor atau angka sesuai dengan penilaian jawaban anda dengan menggunakan skala berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Bukti Langsung (Tangibles)						
1.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memiliki kantor dengan suasana yang nyaman					
2.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara ramah dalam melayani pelanggan					
3.	PT. Pos Indonesia mempunyai identitas berupa seragam yang baik					
Kehandalan (Reliability)						

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Daya Tanggap (Responsiveness)						
6.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara melayani dengan cepat					
7.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara dapat menanggapi masalah yang ada dengan cepat					
Jaminan (Assurance)						
8.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara bersikap sopan dalam memberikan layanan					
9.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan					
Empati (Empathy)						
10.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan					
11.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara mau mendengarkan keluhan pelanggan					

5. Brand Trust (X2)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
C	Realibity					
1.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara adalah perusahaan pelayanan jasa yang dapat dipercaya					
2.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memberikan efek yang sesuai dengan apa yang diharapkan					
Cita Diliindungi Undang-Undang	Intentionality					
3.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara selalu memberikan rasa aman dalam penyediaan jasanya.					
4.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara bersedia menerima kritik demi memenuhi keinginan konsumen					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Repeat Purchase Intention					
1.	Saya akan melakukan pembelian berulang/akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara karena cocok dengan pelayanannya					
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Resistance to Counter Persuasion					
2.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara meskipun banyak perusahaan baru yang menyediakan jasa yang sama dengan PT. Pos Indonesia					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

No	Pernyataan		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
C	<i>Self Stated Retention</i>						
3.	Hak Cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Saya menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara karena sudah terbiasa					
4.	Hak Cipta dilindungi Undang-Undang	<i>Price Insensitivity</i>	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara walaupun dengan harga yang lebih mahal				
5.	Hak Cipta dilindungi Undang-Undang	<i>Positive Recommendation to other People</i>	Saya merekomendasikan untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Pademangan Timur Jakarta Utara kepada orang lain				

LAMPIRAN 2

KUESIONER

Petunjuk Pengisian Jawaban : Berilah tanda (✓) untuk jawaban yang sesuai

Anda pernah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara:



Ya

Tidak

(C)

Jika jawaban anda “Ya”, silahkan lanjutkan pengisian kuesioner ini. Jika jawaban anda “Tidak”, silahkan berhenti dan tidak perlu melanjutkan.

Jenis Kelamin:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**Klik Kian Gie****Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**
 Laki-Laki

 Perempuan
Usia:
 < 20 tahun

 20 – 29 tahun

 30 – 39 tahun

 40 – 50 tahun

 >50 tahun

Pekerjaan:

Klik Kian Gie**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**
 Pegawai Swasta

 Pegawai Negeri
IBIKKG
 Wiraswasta

 Pelajar / Mahasiswa

 Lain-lain

Status:

Klik Kian Gie**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**
 Menikah

 Belum Menikah

Penghasilan:

Klik Kian Gie**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**
 < Rp 1.000.000

 Rp 1.000.000 – 2.000.000

 Rp 2.100.000 - 3.000.000

 > Rp 3.000.000

Bacalah pernyataan-pernyataan yang diajukan dengan teliti, lalu silahkan pilih pernyataan mana yang anda merasa setuju atau tidak setuju tentang pelayanan yang anda terima dari PT. POS Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara.

Berilah tanda checklist (✓) pada nomor atau angka sesuai dengan penilaian

1. Dilanggar melewatip sebagian atau seluruh karya tulis ini **3** jika mencantumkan da**4** menyebutkan **5** sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

jawaban anda dengan menggunakan skala berikut :

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Kurang Setuju (KS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
	1	2	3	4	5

Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Bukti Langsung (Tangibles)						
1.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memiliki kantor dengan suasana yang nyaman					
2.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara ramah dalam melayani pelanggan					
3.	PT. Pos Indonesia mempunyai identitas berupa seragam yang baik					
Kehandalan (Reliability)						
4.	Layanan pada PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara dapat diandalkan					
5.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memberikan informasi yang akurat					
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Daya Tanggap (Responsiveness)						
6.	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara melayani dengan cepat					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

7.  Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara dapat menanggapi masalah yang ada dengan cepat					
	Jaminan (Assurance)					
8. Hak Cipta	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara bersikap sopan dalam memberikan layanan					
9. IJLindungi Undang	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan					
	Empati (Empathy)					
10. Undang	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan					
11. IBKKG	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara mau mendengarkan keluhan pelanggan					

Brand Trust (X2)

No	Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
		Realibility					
1.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara adalah perusahaan pelayanan jasa yang dapat dipercaya						
2.	PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara memberikan efek yang sesuai dengan apa yang diharapkan						
Intentionality							

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3.  PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara selalu memberikan rasa aman dalam penyediaan jasanya.						
4. PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara bersedia menerima kritik demi memenuhi keinginan konsumen						

Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Repeat Purchase Intention						
1.	Saya akan melakukan pembelian berulang/akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara karena cocok dengan pelayanannya					
Resistance to Counter Persuasion						
2.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara meskipun banyak perusahaan baru yang menyediakan jasa yang sama dengan PT. Pos Indonesia					
No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
Self Stated Retention						
3.	Saya menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur Jakarta Utara karena sudah terbiasa					
Price Insensitivity						
4.	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Pademangan Timur					

	Jakarta Utara walaupun dengan harga yang lebih mahal				
	<i>Positive Recommendation to other People</i>				
5.	Saya merekomendasikan untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Pademangan Timur Jakarta Utara kepada orang lain				

Hak Cipta

ig-Undang

LAMPIRAN 3

Data Pra Kuesioner



4	4	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	2	1	3	1	4	1	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

C. Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

LAMPIRAN 4

Data Kuesioner

KL 2 4	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	BT 1	BT 2	BT 3	BT 4	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5
4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
4	5	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	1	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	2
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	2	1	3	1	4	1
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

a. Pengutipan hanya untuk keperluan kritis dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepemilikan yang wajar IBKKG.
penulisan kritis dan tinjauan suatu masalah.
penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	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	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2

4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penemuan, penulisan karya ilmiah, penyelesaian laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

LAMPIRAN 5

Hasil Pengolahan Data SPSS

Validitas Kualitas Layanan

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	total KL
Pearson Correlation		1	.567*	.469*	.612*	.415*	.598*	.469*	.564*	.385*	.496*	.508*	.654**
Sig. (2-tailed)			.001	.009	.000	.023	.000	.009	.001	.035	.005	.004	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.567*	1	.495*	.627*	.372*	.383*	.656*	.505*	.576*	.596*	.611*	.692**
Sig. (2-tailed)			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation		.469*	.495*	1	.710*	.818*	.658*	.447*	.766*	.625*	.628*	.608*	.810**
		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
KL1													
KL2													
KL3													

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)													
	Sig. (2-tailed)													
	N													
	Pearson Correlation													
	.612*	.627*	.710*		.746*	.732*	.690*	.763*	.795*	.728*	.746*		.906**	
KL4	.009	.005		.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
KL5	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
KL6														
KL7														
KL8														
KL9														
KL10														
KL11														

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- a. Pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, perbaikan kerja ilmiah, pengajaran laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

	Pearson Correlation	.654*	.692*	.810*	.906*	.851*	.856*	.810*	.871*	.838*	.852*	.845*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total KL													
1. Dilarang * mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan bumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.													
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun													

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

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Brand Trust

Correlations

	BT1	BT2	BT3	BT4	total BT
	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)				
BT1					
	Pearson Correlation	1	.692**	.741**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
BT2					
	Pearson Correlation	.692**	1	.843**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
BT3					
	Pearson Correlation	.741**	.843**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
BT4					
	Pearson Correlation	.713**	.746**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
total BT					
	Pearson Correlation	.865**	.913**	.922**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
* mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan bumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Validitas Loyalitas Pelanggan

(C)

Hak Cipta dan Informasi Kewajiban Klien

	Correlations					
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	total LP
Pearson Correlation	1	.651**	.595**	.443*	.645**	.830**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.014	.000	.000
LP1	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.651**	1	.516**	.646**	.428*	.858**
Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.018	.000
LP2	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.595**	.516**	1	.437*	.578**	.790**
Sig. (2-tailed)	.001	.004		.016	.001	.000
LP3	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.443*	.646**	.437*	1	.236	.734**
Sig. (2-tailed)	.014	.000	.016		.209	.000
LP4	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.645**	.428*	.578**	.236	1	.694**
Sig. (2-tailed)	.000	.018	.001	.209		.000
LP5	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.830**	.858**	.790**	.734**	.694**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
total LP	30	30	30	30	30	30

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

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	12

Reliabilitas Brand Trust

Reliability Statistics

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menitahkan dengan menyebutkan sumber:
 a. Pengembangan, penelitian, pengembangan pendekatan, pemikiran, penemuan, karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(C)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, perbaikan kerja ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	6

Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-.367	.291		-1.262	.210
Kualitas_Layanan	.618	.113	.486	5.484	.000
Brand_trust	.402	.089	.398	4.493	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pel

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.700	.694	.29557

a. Predictors: (Constant), Brand_trust, Kualitas_Layanan

Uji statistik F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2	10.412	119.187	.000 ^b
	Residual	102	.087		

Total	29.736	104	
-------	--------	-----	--

- a. Dependent Variable: Loyalitas_Pel
 b. Predictors: (Constant), Brand_trust, Kualitas_Layanan

Uji Statistik t

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-.367	.291		-1.262	.210
Kualitas_Layanan	.618	.113	.486	5.484	.000
Brand_trust	.402	.089	.398	4.493	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pel

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
	N	Mean
Normal Parameters ^{a,b}	105	0E-7
		.29271445
		.128
Most Extreme Differences	Positive	.081
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.312
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.			
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF		
1	.367	.291		-1.262	.210			
Marang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 1. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.	.618	.113	.486	5.484	.000	.374	2.671	
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Hak Cipta a. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan suatu masalah.	.402	.089	.398	4.493	.000	.374	2.671	

a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.			
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF		
1	.517	.172		3.002	.003			
Kualitas layanan brant trust	-.016	.067	-.037	-.236	.814	.374	2.671	
Hak Cipta a. Pengutipan hanya untuk penilaian kritis dan tinjauan suatu masalah.	-.052	.053	-.156	-.980	.330	.374	2.671	

a. Dependent Variable: RES2

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Putri Wulandari

Manajemen

23140625

Jalan. Bendungan Melayu Utara RT. 01 / 001 No : 34

Kelurahan Tugu Selatan, Kecamatan Koja, Jakarta Ut

Kode pos

089606186658

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.

Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah di luar tanggung jawab Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala resiko sanksi yang dikeluarkan Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie dan gugatan yang oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum

Jakarta, 24 April 2018

Yang membuat pernyataan

Putri Wulandari

(Nama Lengkap)