

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 – KUESIONER

Dengan Hormat,

Bpk/Ibu/Sdr/Sdri responden, saya Hansen Subroto mahasiswa Kwik Kian Gie School of Business sedang membuat skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen dan Kualitas Produk PT. Prudential Terhadap Loyalitas Nasabah”. Ketersediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner penelitian sangat saya harapkan. Pernyataan dan data responden hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian dan sangat dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i mengisi kuesioner ini.

#### Profil Responden

1. Jenis Kelamin anda?
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Berapakah Usia Anda Saat ini?
  - a. 19-29 tahun
  - b. 30-39 tahun
  - c. 40-49 tahun
  - d.  $\geq 50$  tahun
3. Pekerjaan
  - a. Pelajar/mahasiswa
  - b. Ibu rumah tangga
  - c. Wiraswasta
  - d. Lainnya



# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Hansen Subroto  
NIM 21110351  
Program Studi Manajemen Pemasaran  
Alamat lengkap Pulo Gebang Permai Blok H16/28 Jakarta Timur  
RT 001 / RW 013  
Kode Pos 13950  
Telp. Kantor \_\_\_\_\_  
Telp. Rumah \_\_\_\_\_  
No. HP 0895348333941

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 25 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Hansen Subroto

(Nama Lengkap)

Hak Cipta: milik IBKKG (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 mengutip sumbernya.  
a. Pengutipan harus mencantumkan sumber dan tidak boleh diubah isinya.  
b. Pengutipan untuk tujuan pendidikan atau penelitian, wajib mencantumkan sumber.  
2. Dilarang menggunakan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



**Keterangan**

STS: Sangat Tidak Setuju TS: Tidak Setuju N: Netral S:Setuju SS: Sangat Setuju

**1. Kualitas Pelayanan**

| No | Indikator  | Jawaban |    |   |   |    |
|----|--|---------|----|---|---|----|
|    |  | STS     | TS | N | S | SS |
| 1  | Saya puas dengan ketepatan waktu agen saat melakukan pelayanan     |         |    |   |   |    |
| 2  | Saya puas dengan tanggapan agen dalam memberikan solusi            |         |    |   |   |    |
| 3  | Saya puas dengan agen yang memberikan produk sesuai kebutuhan saya |         |    |   |   |    |
| 4  | Saya puas dengan perilaku yang ditunjukkan agen saat bertemu       |         |    |   |   |    |
| 5  | Saya puas dengan agen saat menjelaskan isi kontrak polis           |         |    |   |   |    |
| 6  | Saya puas dengan kerapian penampilan agen                          |         |    |   |   |    |
| 7  | Saya puas dengan kecepatan agen dalam mengurus klaim               |         |    |   |   |    |
| 8  | Saya puas dengan pemahaman individual dari agen                    |         |    |   |   |    |

**2. Kualitas Produk**

| No | Indikator  | Jawaban |    |   |   |    |
|----|--|---------|----|---|---|----|
|    |  | STS     | TS | N | S | SS |
| 1  | Saya puas dengan produk yang ditawarkan  |         |    |   |   |    |
| 2  | Saya puas dengan variasi produk yang ditawarkan                                |         |    |   |   |    |
| 3  | Saya puas dengan manfaat yang saya dapat                                       |         |    |   |   |    |
| 4  | Saya puas dengan premi saat ini bayarkan sesuai dengan manfaat yang saya dapat |         |    |   |   |    |
| 5  | Saya puas dengan layanan dari produk yang saya ambil (kartu rumah sakit)       |         |    |   |   |    |

1. Dilaporkan 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.

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

Hak Milik Kwik Kian Gie (Sistem dan Standar Informatika Kwik Kian Gie)



### 3. Loyalitas Nasabah

| No | Indikator   | Jawaban |    |   |   |    |
|----|---|---------|----|---|---|----|
|    |   | STS     | TS | N | S | SS |
| 1  | Saya akan melakukan upgrade polis apabila ada produk baru yang sesuai kebutuhan                               |         |    |   |   |    |
| 2  | Saya akan tetap membayar premi sampai akhir kontrak (10 tahun)  |         |    |   |   |    |
| 3  | Saya akan memberikan rekomendasi positif terhadap prudential  |         |    |   |   |    |
| 4  | Saya akan merefrensikan prudential kepada orang lain  |         |    |   |   |    |
| 5  | Saya akan tetap setia dengan polis prudential walaupun ada perusahaan lain yang menawarkan produk yang serupa |         |    |   |   |    |

**© Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual (Indikator Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



LAMPIRAN 2 - DATA PRA KUESIONER

| No | KL 1 | KL 2 | KL 3 | KL 4 | KL 5 | KL 6 | KL 7 | KL 8 | KP 1 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | LN 1 | LN 2 | LN 3 | LN 4 | LN 5 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2  | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 3  | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    |
| 4  | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5  | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 6  | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 7  | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 8  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 9  | 5    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    |
| 10 | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 11 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 12 | 4    | 2    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 13 | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    |
| 14 | 4    | 2    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 15 | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 16 | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 17 | 3    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 18 | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 19 | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    |
| 20 | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 21 | 4    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    |
| 22 | 5    | 3    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 23 | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 24 | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 25 | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 26 | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



LAMPIRAN 2 Lanjutan

| No | KL 1 | KL 2 | KL 3 | KL 4 | KL 5 | KL 6 | KL 7 | KL 8 | KP 1 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | LN 1 | LN 2 | LN 3 | LN 4 | LN 5 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 27 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 28 | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 29 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 30 | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    |
| 31 | 4    | 2    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 32 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 33 | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 34 | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 2    | 2    | 2    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 35 | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 36 | 4    | 2    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 37 | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 38 | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 39 | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 40 | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 41 | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 42 | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 43 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 44 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 45 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 46 | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 47 | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 48 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 49 | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 50 | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 51 | 2    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 52 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

1. Ditaring meliputi 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



LAMPIRAN 2 Lanjutan

| No | KL 1 | KL 2 | KL 3 | KL 4 | KL 5 | KL 6 | KL 7 | KL 8 | KP 1 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | LN 1 | LN 2 | LN 3 | LN 4 | LN 5 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 53 | 2    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 54 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 55 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 56 | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 57 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    |
| 58 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 59 | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 60 | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 61 | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 62 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 63 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 64 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 65 | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 66 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 67 | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4    |
| 68 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    |
| 69 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 70 | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 71 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 72 | 5    | 2    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 73 | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 74 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 75 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76 | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 77 | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 2    | 5    | 4    | 4    | 2    | 2    | 3    | 5    | 2    | 4    | 4    |
| 78 | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 79 | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 80 | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 81 | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 82 | 4    | 2    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 83 | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 84 | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 85 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |

1. Ditaring meliputi sebagian atau seluruh karya tulis 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

## LAMPIRAN 2 Lanjutan

| No | KL 1 | KL 2 | KL 3 | KL 4 | KL 5 | KL 6 | KL 7 | KL 8 | KP 1 | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | LN 1 | LN 2 | LN 3 | LN 4 | LN 5 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 86 | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 87 | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 88 | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    |
| 89 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 90 | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 91 | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    |

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.







### LAMPIRAN 3 – HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

**Item-Total Statistics**

|                   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Kualitas_Layanan1 | 28.7143                    | 16.873                         | .687                             | .896                             |
| Kualitas_Layanan2 | 29.1209                    | 16.330                         | .640                             | .903                             |
| Kualitas_Layanan3 | 28.7582                    | 16.852                         | .686                             | .896                             |
| Kualitas_Layanan4 | 28.5275                    | 16.941                         | .726                             | .893                             |
| Kualitas_Layanan5 | 28.3187                    | 17.308                         | .693                             | .896                             |
| Kualitas_Layanan6 | 28.7582                    | 16.874                         | .758                             | .891                             |
| Kualitas_Layanan7 | 28.6593                    | 16.538                         | .752                             | .891                             |
| Kualitas_Layanan8 | 28.8352                    | 16.606                         | .703                             | .895                             |

#### HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK

**Item-Total Statistics**

|                  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Kualitas_Produk1 | 18.6044                    | 5.353                          | .850                             | .909                             |
| Kualitas_Produk2 | 18.6374                    | 5.034                          | .867                             | .904                             |
| Kualitas_Produk3 | 18.7253                    | 5.268                          | .784                             | .920                             |
| Kualitas_Produk4 | 18.6813                    | 5.153                          | .822                             | .913                             |
| Kualitas_Produk5 | 18.8022                    | 5.205                          | .764                             | .925                             |

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



## HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS KONSUMEN

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Loyalitas1            | 16.9341                    | 5.596                          | .753                             | .895                             |
| Loyalitas2            | 17.0330                    | 5.232                          | .861                             | .872                             |
| Loyalitas3            | 17.3736                    | 5.681                          | .672                             | .913                             |
| Loyalitas4            | 17.1319                    | 5.471                          | .809                             | .884                             |
| Loyalitas5            | 17.1538                    | 5.643                          | .782                             | .890                             |

## HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .907                   | 8          |

## HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PRODUK

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .930                   | 5          |

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.



## HASIL UJI RELIABILITAS

### LOYALITAS KONSUMEN

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .911             | 5          |

#### Lampiran 4

#### Hasil dari Kuesioner

| Variabel            | Pertanyaan         | ST | TS | N  | S  | SS | sum | min | max | mean | stdv | Range |
|---------------------|--------------------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|------|------|-------|
|                     |                    | S  |    |    |    |    |     |     |     |      |      |       |
| Kualitas Layanannya | Kualitas_Layana n1 | 0  | 4  | 9  | 52 | 26 | 91  | 2   | 5   | 4.10 | 0.75 | 3     |
|                     | Kualitas_Layana n2 | 0  | 12 | 17 | 49 | 13 | 91  | 2   | 5   | 3.69 | 0.88 | 3     |
|                     | Kualitas_Layana n3 | 0  | 3  | 14 | 49 | 25 | 91  | 2   | 5   | 4.05 | 0.75 | 3     |
|                     | Kualitas_Layana n4 | 1  | 1  | 4  | 50 | 35 | 91  | 1   | 5   | 4.29 | 0.70 | 4     |
|                     | Kualitas_Layana n5 | 1  | 0  | 2  | 39 | 49 | 91  | 1   | 5   | 4.48 | 0.66 | 4     |
|                     | Kualitas_Layana n6 | 1  | 2  | 7  | 62 | 19 | 91  | 1   | 5   | 4.05 | 0.69 | 4     |
|                     | Kualitas_Layana n7 | 1  | 2  | 7  | 53 | 28 | 91  | 1   | 5   | 4.15 | 0.74 | 4     |
|                     | Kualitas_Layana    | 1  | 3  | 13 | 54 | 20 | 91  | 1   | 5   |      |      | 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 sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, 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.



|                   |   |   |    |    |    |    |   |   |      |      |      |  |
|-------------------|---|---|----|----|----|----|---|---|------|------|------|--|
| n8                |   |   |    |    |    |    |   |   |      | 3.98 | 0.77 |  |
| Kualitas_Produk 1 | 1 | 0 | 1  | 16 | 73 | 91 | 1 | 5 | 4.76 | 0.58 | 4    |  |
| Kualitas_Produk 2 | 1 | 1 | 1  | 16 | 72 | 91 | 1 | 5 | 4.73 | 0.65 | 4    |  |
| Kualitas_Produk 3 | 1 | 0 | 2  | 25 | 63 | 91 | 1 | 5 | 4.64 | 0.64 | 4    |  |
| Kualitas_Produk 4 | 1 | 1 | 0  | 22 | 67 | 91 | 1 | 5 | 4.68 | 0.65 | 4    |  |
| Kualitas_Produk 5 | 1 | 1 | 0  | 33 | 56 | 91 | 1 | 5 | 4.56 | 0.67 | 4    |  |
| Loyalitas1        | 1 | 0 | 3  | 38 | 49 | 91 | 1 | 5 | 4.47 | 0.67 | 4    |  |
| Loyalitas2        | 1 | 0 | 5  | 43 | 42 | 91 | 1 | 5 | 4.37 | 0.69 | 4    |  |
| Loyalitas3        | 1 | 1 | 12 | 57 | 20 | 91 | 1 | 5 | 4.03 | 0.71 | 4    |  |
| Loyalitas4        | 1 | 0 | 5  | 52 | 33 | 91 | 1 | 5 | 4.27 | 0.67 | 4    |  |
| Loyalitas5        | 0 | 2 | 4  | 54 | 31 | 91 | 2 | 5 | 4.25 | 0.64 | 3    |  |

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.