

# LAMPIRAN

**© 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.





**Lampiran 1**

**KUESIONER**

Dengan Hormat,

Saya Paoline Herlina selaku mahasiswi Kwik Kian Gie School of Business program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi *Marketing Communication* dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 65100166 angkatan 2010, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul mengenai **Aktivitas Customer Relations dan Implikasinya Terhadap Customer Satisfaction serta Customer Loyalty Nasabah Prudential Life Assurance.**

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat dalam menyelesaikan tugas akhir atau skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana komunikasi. Partisipasi anda merupakan masukan yang sangat berharga dalam proses pengumpulan data ini. Atas kesediaan anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, Saya ucapkan terima kasih.

**Screening Question**

Apakah anda adalah nasabah dari PT. Prudential Life Insurance ?

- a. Ya
- b. Tidak (Terima kasih, anda tidak perlu melanjutkan pertanyaan berikut) .

**A. Profil/ Data Responden**

1. Jenis Kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Responden :

- a. < 18 tahun
- b. 18-23 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



- c. 23-28 tahun
- C** d. 28-33 tahun
- e. 33 tahun

**B. Data Peneliti**

1. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Prudential Life Insurance ?

- a. < 1 tahun
- b. 1-2 tahun
- c. 2-3 tahun
- d. 3-4 tahun
- e. 5 tahun

2. Jenis produk apa saja yang anda ambil ?

- a. Prulink Assurance Account , yang mencakup asuransi jiwa
- b. Prulink Assurance Account, yang mencakup asuransi jiwa dan tabungan (*saver*)
- c. Prulink Assurance Account, yang mencakup asuransi jiwa dan asuransi

3. Apakah anda memiliki produk tambahan seperti produk untuk kondisi kritis, kecelakaan, kesehatan dan pembebasan premi

a. Pru Syariah

b. Lainnya

4. Berapakah jumlah premi yang anda bayarkan tiap bulannya ?

- a. < Rp 350.000,00
- b. Rp 350.000,00 – Rp 500.000,00
- C** c. Rp 500.001,00 – Rp 700.000,00
- d. Rp 700.001,00 – Rp 1.000.000,00
- e. Rp 1.000.000,0

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.



**Pertanyaan untuk variabel X mengenai *Customer Relations***

Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang dipilih.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

**Variabel X : Hubungan Pelanggan**

Isilah perwakilan *representative* mengacu pada seorang agen asuransi, yang memiliki tugas untuk memasarkan produk dan memberikan informasi yang tepat bagi nasabah, serta memiliki tanggung jawab untuk membantu nasabah apabila terjadi klaim di kemudian hari.

No.	Pernyataan	Jawaban Anda				
		STS	TS	R	S	SS
	<b>Hubungan Pelanggan – Karakteristik hubungan yang kuat</b>					
	<b>a. Komitmen</b> Saya memiliki ketergantungan untuk mengakses informasi lewat perwakilan <i>representative</i>					
2.	<b>b. Kepercayaan</b> Saya memiliki kepercayaan terhadap perwakilan <i>representative</i> PT. Prudential Life Assurance					
3.	Saya memiliki kepercayaan bahwa <i>perwakilan representative</i> dapat diandalkan					

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



<p>4.</p> <p>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.</p>	<p>Saya memiliki kepercayaan bahwa perwakilan <i>representative</i> dapat mempertahankan komitmen jangka panjang</p>					
	<p>Saya memiliki kepercayaan bahwa <i>perwakilan representative</i> PT. Prudential Life Assurance memiliki kemampuan untuk mencapai yang datakannya.</p>					
	<p><b>Hubungan Pelanggan - Daya tarik dari suatu hubungan</b></p>					
	<p>Saya memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait produk asuransi Prudential dari perwakilan <i>representative</i></p>					
	<p>Saya memiliki frekuensi interaksi yang cukup sering dengan perwakilan <i>representative</i></p>					
	<p>Saya memiliki hubungan yang cukup dekat dengan perwakilan <i>representative</i></p>					
	<p>Perwakilan <i>representative</i> PT. Prudential Life Insurance menunjukkan sikap yang ramah</p>					

**Variabel Y1 : Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	Jawaban Anda				
		STS	TS	R	S	SS
10.	Saya merupakan nasabah setia dari PT. Prudential Life Assurance					



11.	Saya puas atas keseluruhan produk dari PT. Prudential Life Assurance					
12.	Harapan saya terpenuhi setelah membeli produk dari PT. Prudential Life Assurance					
13.	Saya kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga					
14.	Saya akan membeli kembali apabila PT. Prudential Life Assurance memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada					
15.	Saya akan memberikan komentar yang menguntungkan mengenai perusahaan dan produk PT. Prudential Life Assurance					

**Variabel Y2 : Kesetiaan Pelanggan**

	Pernyataan	Jawaban Anda				
		STS	TS	R	S	SS
16.	Saya bersedia untuk tetap menggunakan asuransi PT. Prudential Life Assurance					
17.	Saya yakin bahwa PT. Prudential Life Assurance merupakan perusahaan asuransi terbaik					
18.	Saya selalu menyukai PT. Prudential Life Assurance sebagai perusahaan asuransi terpercaya					
19.	Saya memiliki kebiasaan menabung di PT.					



	Prudential Life Assurance				
20.	Saya akan melakukan pembelian berulang untuk memperpanjang keaktifan polis di PT. Prudential Life Assurance				
	Saya akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menabung di PT. Prudential Life Assurance				

Hak Cipta Ditundangi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.



Lampiran 2

Output SPSS Data View 100 Responden Variabel *Customer Relations*

1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
2	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
6	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00
7	2.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
9	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
11	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	1.00	1.00	2.00	2.00
12	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
14	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
19	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00
22	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
23	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
24	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
25	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
30	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
31	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
32	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
33	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
34	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
35	4.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	4.00
36	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
37	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
38	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
39	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
40	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00





42	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
43	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
44	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00
45	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
46	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
47	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
48	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
49	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
50	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
51	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
52	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
53	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
54	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00
55	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
56	3.00	4.00	5.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	5.00
57	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00
58	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
59	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00
60	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00
61	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
63	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
64	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
65	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
66	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00
67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
68	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00
69	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
71	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
72	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
73	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
74	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
75	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
76	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
77	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00
78	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
79	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
80	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
81	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
82	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
83	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
84	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
85	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00
86	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00
87	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00
88	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00
89	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00

Hak Dikta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



90	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
91	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00
92	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
95	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
96	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
97	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
98	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
100	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00
101	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
102	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00
103	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
104	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
105	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
106	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
107	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
108	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
109	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
110	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00

Hak Dipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Dipta Ditinjau Undang-Undang  
 a. Hak Dipta Milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
 b. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 c. Penulisan yang tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.  
 d. Penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
 e. Penulisan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



Output SPSS 100 Responden Variabel *Customer Satisfaction*

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

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 appran, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan pihak yang wajar BIKKG.
2. Dilarang menjual, meminumkan dan memamerkan karya tulis ini kepada pihak lain.

1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
5	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
6	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
7	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
12	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
15	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
21	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
22	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
24	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
26	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00
28	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
29	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00
30	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
31	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
32	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
35	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00
36	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
37	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
38	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
39	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
41	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
42	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
43	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00
44	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00



45	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
46	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00
47	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
48	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
49	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
50	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
51	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
52	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
53	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
54	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00
55	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
56	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	1.00
57	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00
58	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
59	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
60	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00
61	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
62	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
63	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
64	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
65	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
66	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00
67	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
68	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
69	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
70	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
71	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
72	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
73	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
74	1.00	2.00	1.00	3.00	4.00	2.00
75	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
76	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
77	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00
78	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00
79	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
80	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
81	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00
82	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
83	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
84	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
85	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
86	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
87	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
88	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
89	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
90	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
91	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
92	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

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

1. Ditaring 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



93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
95	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
96	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
97	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
98	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
100	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
101	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
102	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
103	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
104	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
105	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
106	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
107	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
108	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
109	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
110	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Ditaring 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.

**Output SPSS 100 Responden Variabel *Customer Loyalty***

1	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
5	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
6	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
7	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00
12	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
15	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
19	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
20	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
21	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00
22	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00
23	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00
24	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00
25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
26	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
27	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
28	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
29	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
30	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
31	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
32	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00
33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
34	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
35	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00
36	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
37	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
38	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
39	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
40	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00
41	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00
42	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
43	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00
44	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
45	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



46	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00	2.00
47	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
49	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
50	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00
51	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
52	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
53	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
54	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
55	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
56	1.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00	1.00
57	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00
58	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00
59	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
60	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
61	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00
62	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
63	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
64	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
65	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
66	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00
67	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
68	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
69	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00
70	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00
71	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00
72	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
73	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
74	4.00	1.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00
75	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
76	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
77	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00
78	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
79	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
80	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
81	4.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00
82	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
83	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
84	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
85	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
86	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
87	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
88	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
89	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00
90	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
91	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
92	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
93	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

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

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



94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
95	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
96	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
97	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
98	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
99	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
101	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
102	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
103	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
104	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
105	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
106	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
107	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
108	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00
109	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
110	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.  
 c. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan politik.  
 d. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk tujuan yang bertentangan dengan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Output SPSS Variabel View 100 Responden

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan penuntutan, iklan, promosi, atau tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Tergantung	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Percaya	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
3. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Andal	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
4. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Tahan	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
5. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Mudah	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
6. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Cukup	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
7. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Dekat	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
8. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Ramah	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
9. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Mencapai	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
10. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Setia	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
11. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Puas	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
12. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Harapan	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
13. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Membeli	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
14. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Komentar	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
15. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Rekomen	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
16. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Bersedia	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
17. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Yakin	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
18. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Menyukai	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
19. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Sulit	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
20. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Teratur	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
21. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Menambah	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
22. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah dan/atau untuk kegiatan keagamaan, seni, budaya dan ilmu alam.	Numeric	8	2	Memberi	{1.00, STS}...	None	8	Right	Scale	Input
23. Dilarang mengutip, menyalin, menjiplak, atau dengan cara lain mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tersebut untuk tujuan komersial lainnya tanpa mencantumkan sumber.	Numeric	8	2	Totalrelations	None	None	8	Right	Scale	Input



24	Totalsatis	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale	Input
25	Totalloyal	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale	Input

**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.



Lampiran 4

Uji Validitas 30 Responden Variabel *Customer Satisfaction*

Correlations

		Setia	Puas	Merk	Harapan	Membeli	Komentar	Totalsatis
Setia	Pearson Correlation	1	.831**	-.481**	.615**	.385*	.719**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000	.036	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Puas	Pearson Correlation	.831**	1	-.340	.714**	.329	.697**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.066	.000	.076	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Merk	Pearson Correlation	-.481**	-.340	1	-.262	-.516**	-.509**	-.141
	Sig. (2-tailed)	.007	.066		.162	.004	.004	.459
	N	30	30	30	30	30	30	30
Harapan	Pearson Correlation	.615**	.714**	-.262	1	.573**	.829**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.162		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Membeli	Pearson Correlation	.385*	.329	-.516**	.573**	1	.670**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.036	.076	.004	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Komentar	Pearson Correlation	.719**	.697**	-.509**	.829**	.670**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Totalsatis	Pearson Correlation	.759**	.813**	-.141	.883**	.608**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.459	.000	.000	.000	
	N	30	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).

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

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



Lampiran 5

Uji Validitas 30 Responden Variabel *Customer Loyalty*

Correlations

	Bersedia	Yakin	Menyukai	Sulit	Teratur	Memberi	Totalloyal
Pearson Correlation	1	.729**	.746**	.782**	.470**	.136	.832**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.009	.473	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.729**	1	.804**	.704**	.415*	.333	.870**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.023	.072	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.746**	.804**	1	.589**	.276	.112	.769**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.139	.556	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.782**	.704**	.589**	1	.518**	.292	.870**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.003	.117	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.470**	.415*	.276	.518**	1	.661**	.707**
Sig. (2-tailed)	.009	.023	.139	.003		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.136	.333	.112	.292	.661**	1	.541**
Sig. (2-tailed)	.473	.072	.556	.117	.000		.002
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.832**	.870**	.769**	.870**	.707**	.541**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
N	30	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).

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber atau tanpa izin IBIKKG.  
 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.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



### Lampiran 6

## Uji Reliabilitas 30 Responden Variabel Customer Relations

### Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tergantung	327.667	23.702	.596	.897
Percaya	327.000	23.597	.655	.894
Andal	328.000	23.269	.772	.888
Tahan	330.000	21.103	.768	.884
Mencapai	328.667	20.464	.790	.882
Mudah	333.333	21.126	.780	.883
Sering	333.667	21.068	.554	.909
Dekat	325.667	23.702	.609	.897
Ramah	328.667	22.257	.711	.889

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

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak seluruh atau sebagian isi tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 7

### Uji Reliabilitas 30 Responden Variabel Customer Satisfaction

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Setia	161.333	5.292	.733	.847
Puas	160.667	5.789	.742	.844
Harapan	164.000	6.179	.805	.840
Mem beli	168.667	5.637	.531	.909
Koment ar	165.333	5.706	.881	.818

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

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

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.



## Lampiran 8

### Uji Reliabilitas 30 Responden Variabel Customer Loyalty

#### Case Processing Summary

		N	%
Hak Cipta	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bersedia	193.667	12.240	.779	.808
Yakin	198.000	10.579	.802	.783
Menyukai	198.333	10.833	.641	.813
Biasa	201.667	8.557	.746	.801
Berulang	196.000	12.041	.593	.824
Rekomen	199.000	12.714	.365	.862

Hak Cipta Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

Lampiran 10

**Uji Validitas** **100 Responden** **Variabel** **Customer** **Satisfaction**  
**Correlations**

	Setia	Puas	Harapan	Membeli	Komentar	Totalsatis
Setia	1	.781**	.737**	.444**	.567**	.844**
Puas		1	.804**	.575**	.631**	.899**
Harapan			1	.638**	.610**	.901**
Membeli				1	.569**	.770**
Komentar					1	.794**
Totalsatis						1
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)						
N	100	100	100	100	100	100

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

Hakipte milik IBIKKG (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)



1. Ditinjau mengenai integritas sebagai bagian 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 mengumbar dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**Lampiran 12**

**Uji Reliabilitas 100 Responden Variabel *Customer Relations***

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tergantung	32.1400	31.031	.459	.924
Percaya	31.7300	28.684	.816	.898
Andal	31.7200	29.598	.724	.905
Tahan	31.8600	28.667	.771	.901
Mudah	31.7900	29.541	.789	.901
Cukup	31.8600	28.990	.744	.903
Dekat	31.9700	29.120	.682	.908
Ramah	31.8600	28.263	.721	.905
Mencapai	31.5500	30.715	.701	.907



Lampiran 13

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. Diarangi 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.

Uji Reliabilitas 100 Responden Variabel *Customer Satisfaction*

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Setia	15.5000	8.737	.737	.874
Puas	15.4500	8.957	.839	.852
Harapan	15.6000	8.768	.837	.851
Membeli	15.6300	9.407	.631	.898
Komentar	15.5400	9.726	.687	.884



## Lampiran 14

### Uji Reliabilitas 100 Responden Variabel *Customer Loyalty*

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

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

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bersedia	19.1200	16.309	.752	.892
Yakin	19.4600	14.473	.782	.885
Menyukai	19.3400	14.671	.813	.880
Biasa	19.6200	15.066	.712	.895
Teratur	19.4700	15.666	.735	.892
Rekomen	19.3900	14.705	.703	.898

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.



**© 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 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.

**Lampiran 15**

**Uji Normalitas *Customer Relations***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Totalrelation
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	35.8100
	Std. Deviation	6.06812
	Absolute	.142
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.142
Kolmogorov-Smirnov Z		1.425
Asymp. Sig. (2-tailed)		.034

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data.

**Lampiran 16**

**Uji Normalitas *Customer Satisfaction***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Totalsatis
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	19.4300
	Std. Deviation	3.72612
	Absolute	.111
Most Extreme Differences	Positive	.077
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.172

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.



## Lampiran 17

Hak Cipta © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Uji Normalitas *Customer Loyalty*

#### One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Totalloyal
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	23.2800
	Std. Deviation	4.62772
Most Extreme Differences	Positive	.094
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.941
Asymp. Sig. (2-tailed)		.338

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

## Lampiran 18

### Uji Regresi Linier Sederhana

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.595	1.663		2.764	.007
Totalrelation	.414	.046	.675	9.048	.000

a. Dependent Variable: Totalsatis

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.



## Lampiran 19

### Uji Regresi Linier Sederhana

#### Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Loyalty*

#### Regression

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	6.400	2.199			2.910	.004
Totalrelation	.471	.061	.618		7.784	.000

Dependent Variable: Totalloyal

## Lampiran 20

### Uji T

#### Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Satisfaction*

#### Regression

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	4.595	1.663			2.764	.007
Totalrelation	.414	.046	.675		9.048	.000

Dependent Variable: Totalsatis

© 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 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.



Lampiran 20

Uji T

Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Satisfaction*

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.595	1.663		2.764	.007
Totalrelation	.414	.046	.675	9.048	.000

a. Dependent Variable: Totalsatis

Lampiran 21

Uji T

Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Loyalty*

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.400	2.199		2.910	.004
1 Totalrelation	.471	.061	.618	7.784	.000

a. Dependent Variable: Totalloyal

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.



Lampiran 22

Koefisien Determinasi

Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Satisfaction*

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 <sup>a</sup>	.455	.450	2.76438

a. Predictors: (Constant), Totalrelation

b. Dependent Variable: Totalsstis

Lampiran 23

Koefisien Determinasi

Variabel *Customer Relations* dengan *Customer Loyalty*

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 <sup>a</sup>	.382	.376	3.65642

a. Predictors: (Constant), Totalrelation

b. Dependent Variable: Totalloyal

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

Dilapang mengutip Eschadran atau seluruh karya tulis, tanpa mencantumkan dan menyertakan 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.





**© 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.



Lampiran 3

Uji Validitas 30 Responden Variabel **Customer Relations**

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

	Tergantung	Percaya	Andal	Tahan	Mencapai	Mudah	Sering	Dekat	Ramah	Totalrelation
Tergantung	Pearson Correlation	.830**	.677**	.490**	.630**	.283	.230	.537**	.265	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.129	.221	.002	.157	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Percaya	Pearson Correlation	.830**	.867**	.446*	.581**	.340	.381*	.573**	.254	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.001	.066	.038	.001	.176	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Andal	Pearson Correlation	.677**	.867**	.483**	.587**	.587**	.629**	.457*	.474**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.001	.001	.000	.011	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tahan	Pearson Correlation	.490**	.483**	.483**	.792**	.645**	.420	.679**	.697**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.006	.007	.007	.000	.000	.021	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Mencapai	Pearson Correlation	.630**	.587**	.792**	.655**	.000	.071	.641**	.800**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.334	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Mudah	Pearson Correlation	.283	.587**	.645**	.655**	1	.829**	.341	.666**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.129	.001	.000	.000	.000	.000	.065	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Sering	Pearson Correlation	.230	.629**	.420*	.334	.829**	1	.134	.493**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.221	.000	.021	.071	.000	.481	.134	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Dekat	Pearson Correlation	.537**	.457*	.679**	.641**	.341	.134	1	.563**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.000	.000	.065	.481	.134	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Ramah	Pearson Correlation	.265	.474**	.830**	.666**	.800**	.493**	.563**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.157	.008	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Totalrelation	Pearson Correlation	.672**	.814**	.830**	.851**	.838**	.690**	.681**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	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).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## Lampiran 11

### Uji Validitas 30 Responden Variabel Customer Loyalty

#### Correlations

	Bersedia	Yakin	Menyukai	Biasa	Teratur	Rekomen	Totalloyal
Pearson Correlation	1	.620**	.717**	.642**	.612**	.566**	.818**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.620**	1	.730**	.620**	.641**	.640**	.859**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.717**	.730**	1	.659**	.672**	.600**	.876**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.642**	.620**	.659**	1	.547**	.548**	.808**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.612**	.641**	.672**	.547**	1	.617**	.815**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.566**	.640**	.600**	.548**	.617**	1	.808**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.818**	.859**	.876**	.808**	.815**	.808**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

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