

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENGARUH KEPUASAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN VESPA PIAGGIO DI DKI JAKARTA

Hallo!

Perkenalkan saya Siti Maha Dewi Mega. Saya mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan topik “Pengaruh *kepuasan* dan *Gaya Hidup* terhadap loyalitas pelanggan Vespa Piaggio di DKI Jakarta”. Untuk itu saya mengharapkan bantuan dari responden untuk mengisi kuesioner ini dengan benar-benarnya. Hasil data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

A. Identifikasi Responden

1. Domisili
 - a. Dki Jakarta
 - b. Luar Jakarta
2. Jenis Kelamin
 - c. Laki-laki
 - d. Perempuan
3. Usia
 - a. > 35 Tahun
 - b. 17 - 22 Tahun
 - c. 23 - 28 Tahun
 - d. 29 – 34 Tahun

Hak Cipta Milik IBI KKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Diturunkan 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.



4. Pekerjaan

- a. Freelance
- b. Karyawan
- c. Mahasiswa/i
- d. Pelajar
- e. Wiraswasta

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

5. Apakah Anda Pernah menggunakan Vespa Piaggio

- a. Iya
- b. Tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B INSTRUMEN PENGUKURAN

Petujuk Pengisian

Berilah Jawaban pada pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat saudara, dengan cara mengklik jawaban yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

CS : Cukup Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Kepuasan Pelanggan (X₁)

Sejumlah pernyataan di bawah ini berhubungan dengan Kepuasan pelanggan Vespa Piaggio

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.



NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Tampilan Vespa Piaggio sangat memanjakan orang yang melihatnya					
2	Saya berharap Produk Vespa Piaggio terus mengembangkan produk yang Berkualitas dan inovatif					
3	Kualitas Produk Vespa Piaggio Sangat Bagus, sebanding dengan Harganya					
4	Sparepart Vespa Piaggio memiliki kualitas yang baik, sesuai dengan harganya					
5	Saya sangat puas dengan layanan yang disediakan perusahaan terhadap pelanggan Piaggio Vespa					
6	Pelayanan Pick-Up Service yang di sediakan bengkel resmi Motor Piaggio sangat menunjang kepuasan pelanggan					
7	Media internet, maupun media cetak memudahkan saya Saya dengan mudah mendapatkan informasi tentang produk Vespa Piaggio					
8	Outlet Vespa Piaggio mudah dijangkau karena berada di tempat strategis					
9	Saya Tertarik untuk mendapatkan Gift Produk yang di berikan Vespa Piaggio saat pembelian Vespa Pertama Kali di Showroom / dealer					
10	Pengalaman saya menggunakan Produk Vespa piaggio membuat saya tertarik untuk menginfokan kepada rekan saya					

1. Ditarang 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.



Variabel Gaya Hidup (X₂)

Sejumlah pernyataan di bawah ini berhubungan Gaya Hidup pelanggan

Vespa Piaggio.

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya merasa vespa Piaggio adalah kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan hidup saya					
2	Saya menggunakan vespa Piaggio untuk menunjang gaya hidup saya					
3	Menjadi bagian dari komunitas vespa merupakan suatu hiburan untuk saya					
4	Saya menyukai momen kebersamaan dalam komunitas Bersama rekan-rekan					
5	Saya mengikuti suatu Komunitas vespa Piaggio , saya merasa komunitas tersebut sudah seperti					
6	Saya ingin mengoleksi beberapa jenis Vespa Piaggio dan menjadikan salah satu Hobi saya					
7	Mengganti berbagai jenis warna cat / sparepart Vespa Piaggio merupakan kebutuhan saya untuk menghindari					
8	Saya melakukan pergantian sparepart lebih dari 5 kali dalam setahun untuk kenyamanan diri saya					

Hak Cipta milik IBI Kwik Kian Gie. Untuk PPS dan Informatika Kwik Kian Gie. Untuk PPS 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.



VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Sejumlah pernyataan di bawah ini berhubungan Loyalitas pelanggan Vespa

Piaggio.

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya merasa vespa Piaggio adalah kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan hidup saya					
2	Saya menggunakan vespa Piaggio untuk menunjang gaya hidup saya					
3	Menjadi bagian dari komunitas vespa merupakan suatu hiburan untuk saya					
4	Saya menyukai momen kebersamaan dalam komunitas Bersama rekan-rekan					
5	Saya mengikuti suatu Komunitas vespa Piaggio , saya merasa komunitas tersebut sudah seperti					
6	Saya ingin mengoleksi beberapa jenis Vespa Piaggio dan menjadikan salah satu Hobi saya					
7	Mengganti berbagai jenis warna cat / sparepart Vespa Piaggio merupakan kebutuhan saya untuk menghindari					
8	Saya melakukan pergantian sparepart lebih dari 5 kali dalam setahun untuk kenyamanan diri saya					

1. Ditarang 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 Iptan dan Informatika Kwik Kian Gie

LAMPIRAN 2

DATA HASIL PRA-KUESIONER DAN KUESIONER



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hakipta milik IBI KKG. Riset ini diterbitkan oleh Kwik Kian Gie

BAGIAN I

DATA HASIL PRA-KUESIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (X₁)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3
3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4
4	5	3	5	5	5	5	5	1	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1
8	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1
9	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
10	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3
11	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
14	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5
15	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	5	5	3	4	2	5	3
18	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
19	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	3	5	5	4	2	4	4	3
23	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5
24	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
25	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
26	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5
27	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
28	4	4	1	5	2	3	1	3	5	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2

1. Dirarang 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.



DATA HASIL PRA-KUESIONER

VARIABEL GAYA HIDUP (X₂)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	3	4	5
3	3	4	2	2	2	1	3	3
4	3	3	2	3	3	2	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4
6	4	4	3	3	3	3	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	2	1	2	1	2	1	1
9	3	1	1	5	5	2	2	3
10	3	2	2	4	2	2	2	1
11	4	5	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	1
13	3	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	4	5	4	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	5	5	5	4	2
18	3	2	3	3	3	3	2	4
19	5	5	4	4	4	4	5	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2	2	2	2	1	5	5	1
23	5	4	5	4	3	4	3	3
24	5	5	5	5	3	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	2	2	2	3	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	1	2	3	4	5	2	1	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	2	2	2	2	2	2	2

© Hak dipertimika Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dititipkan oleh 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.



DATA HASIL PRA-KUESIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	1	4	4
4	3	3	2	4	3	5	5	2
5	4	5	4	4	4	5	5	5
6	4	3	2	5	3	3	4	4
7	5	5	3	5	5	5	5	5
8	3	1	2	1	2	3	3	2
9	1	3	3	4	4	3	3	2
10	3	2	2	3	3	2	3	3
11	5	3	5	5	5	4	5	5
12	5	5	1	1	1	5	5	5
13	4	2	2	3	2	2	3	3
14	4	3	3	4	1	3	5	5
15	5	4	5	4	4	5	4	4
16	3	3	3	3	3	4	4	4
17	5	5	5	3	4	2	5	5
18	3	4	2	3	3	2	4	3
19	3	4	2	3	4	3	5	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	2	1	3	1	3	3	3
23	4	4	3	5	4	4	5	4
24	5	4	4	5	3	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	1	1	2	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	1	5	2	1	2	5	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	3	2	2	2	2	2	2

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

Hak Cipta Ditundangi 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.



DATA HASIL KUISIONER

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (X₁)

NO	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	X _{1.7}	X _{1.8}	X _{1.9}	X _{1.10}
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3
3	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5	5	5	1	2	2
6	4	4	1	5	2	3	1	3	5	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1
11	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1
12	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
13	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
15	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
16	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3
20	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
21	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
25	3	5	4	3	3	4	4	4	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5
29	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
31	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	4	5	5	3	4	2	5	3
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5

© Hak dipertahankan oleh Kwik Kian Gie School of Business

Hak Cipta Ditanggung 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.



36	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
37	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	3	5	5	4	2	4	4	3
41	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5
42	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
43	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
44	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4
45	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
46	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5
47	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4
51	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
55	3	5	4	4	3	3	4	2	2	1
56	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3
57	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5
58	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5
62	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5
63	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
64	4	5	5	3	5	5	5	2	5	4
65	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3
66	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1
67	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3
71	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1
72	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4
73	4	4	3	2	3	3	1	1	4	5
74	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	2	2	2	3	3	3	2	4	1

Hak Cipta Ditanggung 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.



78	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	5	5	2	3	3	3	5	3	5	5
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
86	3	5	4	3	3	3	4	2	5	3
87	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
89	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
93	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
99	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5
100	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5

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



DATA HASIL KUISIONER

VARIABEL GAYA HIDUP (X₂)

NO	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	X _{2.8}
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	3	4	5
3	3	4	2	2	2	1	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	3	3	2	5	5
6	1	2	3	4	5	2	1	4
7	4	4	4	4	4	4	5	4
8	4	4	3	3	3	3	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5
11	1	2	1	2	1	2	1	1
12	3	1	1	5	5	2	2	3
13	3	2	2	4	2	2	2	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2
15	4	5	5	5	4	5	5	5
16	4	3	5	5	3	5	5	5
17	4	3	4	3	4	3	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	3	3	1	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	2	3	3	3	4	3	2
26	4	4	4	4	3	2	3	4
27	4	4	4	4	3	2	3	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3
29	3	3	2	2	2	2	2	1
30	2	2	2	2	3	1	1	1
31	4	4	4	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	5	5	5	4	2
34	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	3	5	4	3	3	3	1
36	3	2	3	3	3	3	2	4
37	5	5	4	4	4	4	5	3
38	5	5	5	5	5	5	5	5

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



39	5	5	5	5	5	5	5	5
40	2	2	2	2	1	5	5	1
41	5	4	5	4	3	4	3	3
42	5	5	5	5	3	5	5	5
43	3	3	2	2	2	2	2	1
44	3	1	3	5	2	4	3	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	2	2	2	3	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	5	4	4	4	4	4	2
51	3	4	4	4	4	3	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	5	4
54	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	3	3	2	1	2	3
56	3	3	3	3	2	2	2	2
57	3	3	3	5	3	3	3	3
58	4	4	2	4	2	2	4	4
59	5	5	3	3	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	5	3	3	4	4	3	3
64	4	5	5	5	5	5	5	2
65	5	2	3	5	4	5	2	2
66	5	1	5	5	5	5	5	5
67	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	2	4	4	3	2	3	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	2	4	4	3	5	2	2
73	3	3	3	3	2	3	3	5
74	3	3	2	2	2	2	2	2
75	3	2	2	3	1	2	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	1	2	2	1	1	5	1
78	2	2	2	4	3	2	2	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	2	3	4	5	3	4	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	1	3	3	3	4	5	3

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



83	3	3	3	3	3	3	3	3
84	5	1	3	5	1	5	3	4
85	5	5	3	3	3	5	5	5
86	3	1	3	4	3	1	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	5	5	5	5	5	5
91	4	4	5	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5
93	2	2	2	3	2	3	3	3
94	3	3	4	4	4	4	4	5
95	1	2	2	4	2	1	1	1
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	5	4	5	4	3	3	3
100	5	5	2	3	2	2	2	3

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

DATA HASIL KUISIONER

VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)

NO	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	4	3	5	5	2
6	4	1	5	2	1	2	5	3
7	4	5	4	4	4	5	5	5
8	4	3	2	5	3	3	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	3	5	5	5	5	5
11	3	1	2	1	2	3	3	2
12	1	3	3	4	4	3	3	2
13	3	2	2	3	3	2	3	3
14	3	3	2	2	2	2	2	2
15	5	3	5	5	5	4	5	5
16	4	3	3	3	4	3	3	3
17	2	1	3	3	3	2	4	3
18	5	5	1	1	1	5	5	5
19	5	3	3	3	3	3	3	3
20	4	2	2	3	2	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	2	2	2	2	2	2
25	5	4	2	3	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	1	3	5	5
29	3	3	2	1	1	2	3	3
30	1	3	1	1	1	1	1	1
31	5	4	5	4	4	5	4	4
32	3	3	3	3	3	4	4	4
33	5	5	5	3	4	2	5	5
34	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	2	3	5	3	2	5	4
36	3	4	2	3	3	2	4	3
37	3	4	2	3	4	3	5	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5

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



39	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	2	1	3	1	3	3	3
41	4	4	3	5	4	4	5	4
42	5	4	4	5	3	5	5	5
43	3	3	2	1	1	2	3	3
44	5	3	2	2	2	1	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	1	1	2	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	5	4	4	4	4	4	4
51	3	4	2	2	3	3	4	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	5	4	4	4	4
54	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	2	5	1	1	1	2	5
56	1	1	1	1	3	1	1	1
57	3	3	3	5	3	3	5	3
58	4	4	2	2	2	2	4	4
59	4	4	2	2	2	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	3	3	5	4	4	5	4
62	5	3	3	5	4	4	5	4
63	4	3	2	2	2	4	4	2
64	4	3	1	1	3	2	4	4
65	4	3	3	2	3	4	4	3
66	1	5	1	1	1	5	1	1
67	3	4	3	2	3	4	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	3	2	3	2	3	4	3
71	1	1	1	1	1	1	1	1
72	3	3	3	3	3	3	5	4
73	2	4	3	4	3	5	5	1
74	2	2	1	1	2	2	2	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3
77	1	1	1	1	1	3	2	1
78	2	2	2	2	3	2	2	3
79	1	1	1	1	1	1	1	1
80	4	3	4	4	2	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3
82	5	3	2	5	1	1	5	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 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.



83	3	3	3	3	3	3	3	3
84	5	5	1	5	3	5	5	5
85	5	5	1	5	3	5	5	5
86	5	5	1	1	1	3	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	1	2	1	1	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	1	2	2	1	4	4
96	4	4	5	5	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	3	5	5
100	2	2	1	1	1	2	3	4

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

LAMPIRAN 3

HASIL PENGOLAHAN DATA PRA KUISIONER DAN KUISIONER

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPPEL1	37,3667	41,964	,676	,885
KEPPEL2	37,4667	39,637	,740	,880
KEPPEL3	37,4667	41,499	,666	,886
KEPPEL4	36,8667	45,085	,723	,888
KEPPEL5	37,3000	45,114	,464	,898
KEPPEL6	37,3000	41,734	,648	,887
KEPPEL7	37,6667	41,747	,606	,890
KEPPEL8	37,2000	41,545	,767	,880
KEPPEL9	37,2000	43,200	,647	,887
KEPPEL10	37,6667	39,816	,629	,890

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





UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

VARIABEL GAYA HIDUP (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LS1	25,3667	53,895	,841	,917
LS2	25,4333	53,082	,836	,917
LS3	25,5667	50,875	,900	,911
LS4	25,2667	55,444	,785	,921
LS5	25,5667	55,220	,696	,927
LS6	25,5000	53,707	,771	,921
LS7	25,4000	52,800	,758	,923
LS8	25,6000	56,386	,551	,939

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



VALIDITAS DAN REALIBILITAS

VARIABEL LOYALITAS (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOYAL1	25,6000	35,145	,644	,866
LOYAL2	25,9667	34,585	,666	,863
LOYAL3	26,0000	34,621	,617	,870
LOYAL4	25,2667	38,271	,577	,872
LOYAL5	25,3000	35,941	,749	,856
LOYAL6	25,6333	36,171	,582	,872
LOYAL7	25,6667	34,920	,722	,857
LOYAL8	24,9667	38,378	,669	,866

© Hak cipta milik IBIKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



HASIL UJI ASUMSI KLASIK

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NORMALITAS RESIDUAL

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,52259448
	Absolute	,236
Most Extreme Differences	Positive	,111
	Negative	-,236
Kolmogorov-Smirnov Z		1,361
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HETEROKEDASITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,125	,222		,561	,576
	KEPPEL	,089	,077	,165	1,145	,255
	LS	-,034	,054	-,092	-,638	,525

a. Dependent Variable: ABSRES

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.



HASIL UJI ASUMSI KLASIK



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

OTOKORELASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 ^a	,731	,725	,52795	1,773

a. Predictors: (Constant), LS, KEPPEL
b. Dependent Variable: LOYAL

MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
					B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,257	,311	,826	,411		
	KEPPEL	,078	,108	,055	,724	,487	2,054
	LS	,812	,075	,815	10,789	,487	2,054

a. Dependent Variable: LOYAL

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



ANALISIS REGRESI BERGANDA

©

1. Uji Keberartian Model (Uji F)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 ^a	,731	,725	,52795	1,773

a. Predictors: (Constant), LS, KEPPEL

b. Dependent Variable: LOYAL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	,257	,311		,826	,411		
	KEPPEL	,078	,108	,055	,724	,471	,487	2,054
	LS	,812	,075	,815	10,789	,000	,487	2,054

a. Dependent Variable: LOYAL

3. Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 ^a	,731	,725	,52795	1,773

a. Predictors: (Constant), LS, KEPPEL

b. Dependent Variable: LOYAL

Institusi 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.