

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran : Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : UPP STIM YKNP.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : Satu Nusa.
- Fibrianto, Lucky. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang : Studi pada Penumpang Bus Damri Kota Semarang*. Manajemen. Ekonomi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesehatan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Junaidi. Titik Presentase Distribusi F. 26 Juni 2015.
<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/07/tabel-f-0-05.pdf>.

Junaidi. Titik Presentase Distribusi r. 26 Juni 2015.
http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1359-1516399969-tabel-r_2.pdf.

Junaidi. Titik Presentase Distribusi t. 26 Juni 2015.
<http://www.unja.ac.id/fe/images/karya-ilmiah/tabel-t.pdf>

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi 12*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.

Limakrisna, Nandan dan Hary Susilo, Wilhelmus. 2012. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Lopiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.

Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks.

Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, strategi edisi 1*. Jakarta : Erlangga.

Lovelock, Christopher dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, strategi edisi 2*. Jakarta : Erlangga.

Monika Mediana Bahri, Dinda. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah : Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang*. Manajemen. Ekonomi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara.

Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication edisi pertama*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Retno Indriaty, Dewi. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien : Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai contohh Proposal Penelitian Bidang ilmu dan Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Lampiran 1

No. Responden : _____

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SULTAN LAUNDRY HOTEL CABANG BEKASI

Kepada Yth,

Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi
Bekasi, Jawa Barat

Dengan hormat,

Saya Tessa Utami Sutrisno, mahasiswa program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta, pada saat ini saya sedang mengadakan penelitian untuk pembuatan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Variabel-Variabel Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi”. Skripsi tersebut sebagai salah satu prasyarat kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.

Dalam penelitian ini, saya menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dimaksudkan dengan mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

Untuk itu, saya mohon kesediaannya untuk menjadi responden dan menjawab seluruh item pernyataan dalam kuesioner ini secara objektif sesuai dengan pendapat saudara yang sesungguhnya dan petunjuk pelaksanaan. Dalam hal ini perlu diinformasikan bahwa tidak ada jawaban yang salah. Jawaban yang saudara berikan tidak dipublikasikan dan tetap dijaga kerahasiaannya, karena kuesioner ini semata-mata hanya kepentingan ilmu saja.

Saya mengucapkan terima kasih atas bantuan saudara dan mohon maaf apabila mengganggu waktu saudara.

Hormat saya,

Tessa Utami Sutrisno

A. Petunjuk Cara Pengisian

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang Anda anggap benar atau sesuai dengan keadaan Anda pada masing-masing pernyataan.

B. Screening Question

Frekuensi Kunjungan Jasa Laundry per Bulan :

- a. < 3 kali *stop, terima kasih atas waktunya untuk pengisian kuesioner ini
- b. > 3 kali *silakan lanjutkan untuk pengisian kuesioner selanjutnya

C. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Latar belakang pendidikan :

a. SMA	d. S1
b. D3	e. S2
4. Pengeluaran perbulan :

a. < 2 juta	c. 4 juta – 6 juta
b. 2 juta – 4 juta	d. > 6 juta

D. Kualitas Jasa dan Loyalitas Pelanggan

Keterangan :

Setiap pertanyaan memiliki alternatif jawaban :

Sangat Setuju (SS) = Skor 5

Setuju (S) = Skor 4

Ragu-ragu (R) = Skor 3

Tidak Setuju (TS) = Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

Variabel Tangible(X1)

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
	Penampilan Unsur Fisik					
1	Gedung Sultan Laundry Hotel dalam kondisi yang baik					
2	Ruang tunggu Sultan Laundry Hotel nyaman					
	Peralatan					
3	Peralatan Sultan Laundry Hotel modern					
4	Sultan Laundry Hotel mempunyai peralatan yang memadai					
	Personil					
5	Pegawai Sultan Laundry Hotel berpakaian rapih					
6	Penampilan pegawai Sultan Laundry Hotel bersih					

Sumber : Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155**Variabel Reliability(X2)**

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
	Kemampuan untuk Melakukan Pelayanan yang Dijanjikan					
7	Pelayanan Sultan Laundry Hotel tepat waktu					
8	Pelayanan Sultan Laundry Hotel sesuai dengan yang dijanjikan					
	Dapat Diandalkan					
9	Pelayanan Sultan Laundry Hotel sesuai dengan kebutuhan Anda					
10	Pelayanan Sultan Laundry Hotel memuaskan Anda					
	Akurat					
11	Sultan Laundry Hotel memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur					
12	Sultan Laundry Hotel teliti dalam menangani pelayanannya					

Sumber : Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155**Variabel Responsiveness(X3)**

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
	Kesediaan untuk Membantu Pelanggan					
13	Sultan Laundry Hotel bersedia menjawab pertanyaan Anda					
14	Sultan Laundry Hotel selalu memberikan informasi yang dibutuhkan Anda					
	Menyediakan Promot Pelayanan					
15	Sultan Laundry Hotel tanggap dalam menangani keluhan					
16	Sultan Laundry Hotel cepat dalam merespon keinginan pelanggan					

Sumber : Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155**Variabel Assurance (X4)**

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
	Kredibilitas					
17	Reputasi Sultan Laundry hotel yang baik					

18	Sultan Laundry Hotel menjamin kualitasnya					
Keamanan						
19	Sultan Laundry Hotel menjamin keamanan barangAnda					
20	Sultan Laundry Hotel menjamin keutuhan barangAnda					
Kompetensi						
21	Kemampuan Pegawai Sultan Laundry Hotel dalam memberikan informasi kepada Anda					
22	Pegawai Sultan Laundry Hotel mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik					
Sopan Santun						
23	Keramahan pegawai Sultan Laundry Hotel dalam memberikan pelayanan					
24	Pegawai Sultan Laundry Hotel berperilaku baik					

Sumber : Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155

Variabel Empathy(X5)

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
Akses						
25	Lokasi Sultan Laundry Hotel strategis					
26	Sultan Laundry Hotel mudah untuk dihubungi (menyediakan nomor kontak yang dapat dihubungi)					
Komunikasi						
27	Sultan Laundry Hotel mudah untuk diajak berbicara ketika terjadi masalah					
28	Sultan Laundry Hotel memiliki komunikasi yang baik					
Memahami Pelanggan						
29	Pegawai Sultan Laundry Hotel mengetahui jenis pelayanan yang diinginkanAnda					
30	Sultan Laundry Hotel memberikan pelayanan tanpa memandang status					

Sumber : Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010:155

Variabel Loyalitas Pelanggan(Y)

No.	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur						
31	Anda selalu menggunakan jasa Sultan Laundry Hotel					
32	Anda bersedia menggunakan jasa Sultan Laundry Hotel di masa yang akan datang					
Membeli Antarlini Produk dan Jasa						
33	Anda menggunakan jasa antar di Sultan Laundry Hotel					
34	Selain cuci baju, Anda juga menggunakan jasa cuci karpet, cuci seprei dan jasalainnyadari Sultan Laundry Hotel					
Mereferensikan Kepada Orang Lain						
35	Anda memberikan rekomendasi kepada orang lain					
36	Anda bersedia menceritakan keunggulan Sultan Laundry Hotel					
Menunjukan Kekebalan Terhadap Tarikan dari Pesaing						
37	Anda tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke laundry lain					
38	Anda selalu menolak jika ditawari jasa laundry lain					

Sumber : Griffin, 2005:31

Lampiran 2
Data Pelanggan

No	Nama	No	Nama	No	Nama	No	Nama
1	Fifi	40	Andreas	79	Maulana	118	Heri
2	Ita	41	Yogi	80	Titin	119	Oliv
3	Ferry	42	Sanggit	81	Nur	120	Waluyo
4	Tiara	43	Elis	82	Sabil	121	Hadi
5	Afifah	44	Muslim	83	Beijia	122	Lia
6	Fiona	45	Monic	84	Ayu	123	Didit
7	Anggra	46	Rusman	85	Rosmi	124	Fitri
8	Amanda	47	Prima	86	Novi	125	Safa
9	Bella	48	Tri	87	Adi	126	Khodijah
10	Raditya	49	Maria	88	Hanna	127	Haris
11	Rusna	50	Fahmi	89	Furqon	128	Zahra
12	Hani	51	Lili	90	Desi	129	Grace
13	Indah	52	Silvia	91	Susi	130	Hafiz
14	Anggi	53	Fajar	92	Tati	131	Yayah
15	Nining	54	Rasidah	93	Lita	132	Deni
16	Fitrah	55	Wahyudin	94	Endang	133	Gunarto
17	Irma	56	Umi Caren	95	Putri	134	Vanessa
18	Hendro	57	Reza	96	Harunata	135	Dani Sidiq
19	Tn. Mangun	58	Danis	97	Alif	136	Asril
20	Hans	59	Nunu	98	Ambar	137	Nadia
21	Cecilia	60	Dimas	99	Yustin	138	Winda
22	Yuni	61	Hidayat	100	Feli	139	Anissa
23	Rini	62	Tyas	101	Agus	140	Ana
24	Dedi	63	Mia	102	Sherly	141	Andre
25	Budi	64	Zaki	103	Keysha	142	Raffi
26	Raudah	65	Satrio	104	Yeti	143	Ronal
27	Kenedi	66	Kumis	105	Fandi	144	Siska
28	Purwanti	67	Rizal	106	Yuli	145	Aci
29	Eriyana	68	Irma	107	Mayang	146	Rafel
30	Adi	69	Doni	108	Aska	147	Rio
31	Feni	70	Irwan	109	Aldi	148	Purba
32	Dewi	71	Irza	110	Emi	149	Rifki
33	Wiwi	72	Leony	111	Risma	150	Maudi
34	Rival	73	Arif	112	Rizky	151	Hanifah
35	Dian	74	Argo	113	Faisal	152	Tika
36	Indri	75	Sandra	114	Prita	153	Fatoni
37	Adit	76	Nomo	115	Ajeng	154	Andria
38	Bendito	77	Hesti	116	Dila		
39	Bayu	78	Nian	117	Chika		

Lampiran 3
Tabulasi Kuesioner Hasil Penelitian

Variabel Berwujud (*tangibles*) dan Keandalan (*reliability*)

NO	Tangible							Reliability						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	X1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	X2
1	5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	4	5	5	29
2	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29
3	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	4	5	29
4	5	5	5	4	4	5	28	5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28
6	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	4	5	27
7	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	5	4	5	27
8	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	29
9	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26
10	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	4	4	26
11	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	4	5	5	28
12	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	4	4	28
13	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	4	5	28
14	5	5	4	4	5	4	27	5	5	4	5	4	5	28
15	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	4	26
16	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	4	5	5	29
17	5	4	4	4	5	5	27	5	4	5	4	5	5	28
18	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27
19	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	5	5	27
20	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	5	5	5	29
21	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	5	29
22	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	5	5	28
23	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	5	28
24	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29
25	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	5	5	26
26	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	4	4	5	28
27	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	5	5	27
28	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	4	4	5	26
29	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	4	4	26
30	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	5	5	5	28
31	4	4	5	5	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29
32	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	5	5	4	27
33	4	5	5	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	29
34	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	4	5	5	28
35	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	5	4	25
36	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	4	4	27

37	5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29
38	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	5	5	5	27
39	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	5	5	5	28
40	5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	4	4	5	27
41	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	4	5	27
42	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	28
43	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	5	29
44	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	5	5	5	28
45	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	5	5	5	29
46	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	5	4	28
47	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	5	4	27
48	4	5	5	4	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27
49	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	5	5	4	27
50	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	5	4	27
51	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	5	4	26
52	4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	4	4	3	25
53	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	25
54	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	5	4	4	26
55	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	4	4	27
56	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	4	26
57	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	4	26
58	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	5	4	28
59	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
60	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	4	5	4	28
61	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	4	29
62	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	4	5	29
63	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	5	27
64	4	4	4	5	4	4	25	5	4	5	5	4	5	28
65	5	4	4	4	4	4	25	5	4	5	4	4	5	27
66	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	4	4	5	26
67	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	4	4	5	26
68	5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	4	4	26
69	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	4	5	5	27
70	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	4	5	4	26
71	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	4	27
72	4	4	4	5	5	4	26	5	4	5	5	5	4	28
73	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	5	4	28
74	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	3	26
75	5	4	4	4	4	5	26	4	5	4	5	5	5	28
76	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28
77	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	5	5	4	27
78	4	4	4	4	5	4	25	5	5	4	5	5	4	28

79	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	5	4	26
80	5	5	4	4	5	4	27	4	4	5	5	5	4	27
81	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	4	26
82	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	5	4	26
83	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	5	28
84	4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	5	27
85	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	5	5	27
86	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26
88	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	4	5	5	28
89	4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29
90	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	4	27
91	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	28
92	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	5	28
93	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	5	26
94	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	5	26
95	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	5	27
96	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25
97	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
98	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24
99	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	5	4	25
100	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	4	25
101	3	5	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24
102	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	5	4	4	25
103	5	4	5	4	5	3	26	4	4	5	4	4	4	25
104	3	3	4	5	4	4	23	4	4	4	4	4	5	25
105	4	3	4	5	4	3	23	4	4	5	4	4	5	26
106	3	4	4	5	4	5	25	4	4	5	4	4	5	26
107	4	3	4	4	4	4	23	5	5	5	4	5	5	29
108	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30
109	4	4	4	4	4	3	23	4	5	5	5	5	5	29
110	3	5	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29
111	4	3	3	3	4	4	21	4	5	5	5	5	5	29
112	4	5	4	3	4	3	23	4	5	5	4	5	4	27
113	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
114	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	4	27
115	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	4	4	26
116	4	3	4	4	4	3	22	4	5	4	4	5	4	26
117	3	4	5	4	5	4	25	4	5	4	4	4	5	26
118	4	5	4	4	5	3	25	4	5	4	4	4	5	26
119	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	4	5	26
120	4	5	3	4	5	3	24	4	5	4	5	4	5	27

121	4	3	4	5	5	4	25	5	5	4	5	4	4	27
122	4	4	4	4	5	3	24	4	5	4	4	4	4	25
123	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
124	3	4	3	5	4	4	23	4	3	5	4	4	5	25
125	4	5	4	5	5	3	26	4	3	5	4	4	5	25
126	4	4	4	4	5	4	25	4	3	5	4	5	4	25
127	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	5	3	26
128	4	4	4	4	5	3	24	5	5	4	4	5	4	27
129	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	5	3	23
130	4	4	4	4	5	3	24	4	4	4	4	5	4	25
131	4	3	3	5	4	4	23	4	4	4	3	5	3	23
132	3	3	4	5	4	5	24	4	4	4	4	4	4	24
133	3	4	3	3	4	4	21	4	4	5	4	4	4	25
134	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23
135	4	4	3	3	3	4	21	4	4	5	4	4	4	25
136	4	4	4	3	3	3	21	5	4	5	4	3	4	25
137	4	3	3	3	4	3	20	4	4	4	3	4	3	22
138	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25
139	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	4	3	21
140	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	4	3	4	22
141	4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23
142	4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	4	3	4	22
143	4	4	3	4	4	4	23	3	3	4	3	4	3	20
144	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	3	4	22
145	3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	3	4	3	21
146	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	4	3	4	21
147	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
148	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	4	3	4	20
149	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25
150	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	4	4	5	23
151	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	5	25
152	4	3	4	4	3	3	21	3	4	4	5	4	5	25
153	4	3	4	4	3	3	21	4	3	3	5	4	5	24
154	4	3	5	4	3	5	24	5	4	4	5	4	5	27

Variabel Ketanggapan (*responsiveness*) dan Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

NO	Responsiveness					Assurance								
	P13	P14	P15	P16	X3	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X4
1	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	5	4	37
2	5	5	4	5	19	5	5	4	5	4	5	5	4	37
3	5	5	4	5	19	4	5	5	5	5	5	4	4	37
4	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	5	5	4	35
5	5	4	5	4	18	4	5	5	5	5	5	5	4	38
6	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	4	5	4	36
7	5	5	5	4	19	4	5	4	4	4	4	5	4	34
8	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	4	4	37
9	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	5	4	4	33
10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	5	39
11	5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	5	4	4	35
12	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	5	4	5	38
13	5	5	5	4	19	4	5	5	4	5	4	4	5	36
14	5	5	4	5	19	4	5	5	4	5	5	5	5	38
15	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	5	35
16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	5	4	5	35
17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	5	4	4	34
18	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	5	4	4	34
19	5	5	5	4	19	5	4	5	4	4	5	5	4	36
20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	5	5	4	36
21	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	5	5	4	34
22	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	4	5	4	33
23	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34
24	5	5	5	4	19	4	4	5	5	4	4	5	4	35
25	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	5	4	37
26	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	5	5	5	35
27	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	5	4	5	36
28	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	5	4	5	37
29	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	4	5	37
30	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	5	4	5	37
31	4	5	5	5	19	5	5	4	3	4	5	4	5	35
32	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	5	4	5	36
33	5	5	5	5	20	5	3	4	5	5	5	5	5	37
34	5	5	4	5	19	5	4	4	4	5	4	5	5	36
35	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	4	4	5	34
36	5	5	5	5	20	4	5	4	4	5	4	4	4	34
37	5	4	5	5	19	4	4	4	4	5	4	5	4	34
38	5	5	5	4	19	4	4	5	5	5	4	5	4	36
39	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	4	5	4	34

40	5	5	5	5	20	4	4	5	5	4	4	5	4	35
41	5	5	5	5	20	5	4	5	4	4	5	5	3	35
42	4	5	5	5	19	5	4	4	5	4	4	5	5	36
43	5	4	5	5	19	5	4	4	4	4	4	5	5	35
44	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	5	35
45	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	5	4	33
46	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34
47	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	5	5	4	37
48	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	5	5	4	37
49	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	5	5	4	37
50	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	4	5	4	36
51	4	5	5	5	19	4	5	4	5	5	4	4	5	36
52	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	4	4	4	34
53	4	5	5	5	19	5	4	4	5	5	4	5	4	36
54	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	4	5	4	37
55	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	4	5	4	38
56	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	4	4	4	35
57	5	4	4	5	18	4	5	4	5	4	4	4	4	34
58	5	4	5	5	19	4	5	4	4	4	4	4	4	33
59	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	5	4	4	33
60	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	5	4	4	33
61	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	5	4	4	34
62	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	4	34
63	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	5	4	4	34
64	4	5	4	5	18	4	4	5	4	4	5	4	4	34
65	5	4	4	5	18	4	4	5	4	4	5	4	4	34
66	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	5	4	4	37
67	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	5	4	4	37
68	4	4	5	5	18	5	5	4	4	5	5	4	4	36
69	4	4	5	4	17	5	5	4	4	4	5	4	4	35
70	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	5	4	3	34
71	4	4	4	4	16	5	5	5	4	4	5	4	4	36
72	5	3	4	4	16	4	5	5	5	4	5	4	4	36
73	5	4	4	4	17	4	5	5	4	4	5	5	4	36
74	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	5	5	4	36
75	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	4	5	4	34
76	5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	4	5	4	34
77	5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	4	5	4	34
78	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	5	4	34
79	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	5	4	36
80	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	4	5	4	35
81	5	4	4	4	17	4	4	5	4	5	4	4	4	34

124	3	4	4	4	15	3	5	4	3	3	4	5	4	31
125	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	4	5	4	32
126	3	4	4	4	15	3	4	4	3	4	4	4	4	30
127	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	3	3	4	29
128	3	4	4	5	16	3	4	5	3	4	3	4	4	30
129	4	3	4	5	16	4	3	4	4	4	4	3	4	30
130	3	4	5	5	17	3	4	4	3	4	4	4	4	30
131	4	3	4	5	16	3	3	4	4	4	4	4	4	30
132	3	4	4	5	16	3	4	3	4	4	4	4	4	30
133	4	3	4	5	16	3	4	3	4	4	3	3	4	28
134	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	3	4	3	28
135	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	5	3	4	32
136	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	4	4	3	30
137	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	31
138	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	4	4	4	31
139	4	3	4	4	15	4	4	5	4	4	4	3	3	31
140	4	4	5	4	17	3	3	5	4	4	4	4	3	30
141	4	3	4	4	15	4	3	5	4	4	4	3	3	30
142	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	3	4	3	28
143	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	4	3	3	28
144	3	4	4	4	15	3	3	4	4	4	4	4	4	30
145	4	3	4	4	15	4	5	3	4	3	5	3	4	31
146	3	4	3	4	14	3	5	3	4	4	5	4	4	32
147	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	5	5	4	32
148	5	4	3	4	16	3	3	3	4	4	5	5	4	31
149	5	3	4	4	16	4	4	4	4	3	4	5	3	31
150	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	4	4	4	30
151	4	3	4	4	15	4	3	4	4	3	4	5	4	31
152	4	3	3	3	13	4	4	3	4	4	4	5	3	31
153	5	3	4	4	16	4	5	4	3	4	4	5	4	33
154	4	4	3	3	14	3	5	5	3	4	4	5	4	33

Variabel empati (*empathy*) dan Loyalitas Pelanggan

NO	Empathy							Loyalitas Pelanggan								
	P25	P26	P27	P28	P29	P30	X5	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	Y
1	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	5	5	5	37
2	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	4	36
3	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	4	4	35
4	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	5	5	36
5	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	5	4	5	38
6	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	5	5	4	5	4	34
7	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	5	5	32
8	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	36
9	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	5	33
10	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	5	5	5	32
12	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	4	5	31
13	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	5	33
14	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	4	5	5	4	33
15	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	32
16	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	4	4	35
17	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	5	4	5	36
18	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	35
19	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	5	5	36
20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	5	5	5	37
21	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	5	5	5	37
22	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	4	5	34
23	4	5	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	5	4	5	36
24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	33
25	4	5	5	5	4	5	28	4	4	5	5	4	5	5	5	35
26	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	5	5	5	4	31
27	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	5	4	5	5	5	34
28	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	5	5	4	5	32
29	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	5	5	35
30	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	34
31	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	4	5	5	4	36
32	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	5	5	5	35
33	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	4	5	4	34
34	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	4	5	34
35	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	4	4	5	4	35
36	5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	5	4	5	4	5	35
37	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	4	4	5	5	5	37
38	2	4	5	5	4	4	24	5	4	5	5	5	5	5	5	35
39	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	4	5	5	4	35

40	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	5	5	35
41	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	3	4	5	5	36
42	4	5	5	5	4	4	27	5	4	5	4	5	5	5	5	34
43	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	5	5	5	4	33
44	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	5	5	5	33
45	5	5	5	4	5	4	28	5	4	5	5	5	4	5	4	33
46	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	4	5	34
47	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	35
48	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	4	5	5	4	33
49	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	5	5	5	5	32
50	4	4	4	3	4	4	23	5	5	4	5	5	4	5	5	34
51	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	4	4	32
52	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	5	5	5	5	5	35
53	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	5	5	36
54	4	4	5	5	5	4	27	5	5	4	5	5	5	5	5	36
55	4	4	5	4	5	4	26	5	5	4	5	4	5	5	5	35
56	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	5	5	5	35
57	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	36
58	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	4	5	5	5	34
59	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	5	5	5	5	5	35
60	5	5	4	5	4	4	27	5	5	4	5	5	5	5	5	35
61	4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	5	4	5	5	36
62	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	5	5	5	5	34
63	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	5	5	35
64	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	5	5	5	35
65	3	4	4	5	4	4	24	4	4	4	5	5	4	5	5	35
66	4	4	5	5	4	4	26	5	5	4	5	4	5	5	5	34
67	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	4	5	5	5	34
68	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	4	5	33
69	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	4	5	5	5	35
70	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	5	4	4	5	34
71	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	5	5	5	32
72	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	4	4	5	5	33
73	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	5	5	4	5	5	33
74	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	5	4	5	5	4	33
75	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	5	5	5	32
76	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	5	4	5	4	4	33
77	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	5	5	5	5	5	32
78	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	5	4	36
79	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	5	3	32
80	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	4	5	5	4	36
81	3	4	5	4	4	4	24	4	4	5	4	4	5	5	4	35

82	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	4	5	5	4	36
83	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	5	5	4	34
84	4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	5	4	5	3	4	34
85	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	4	5	4	32
86	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	5	4	5	5	4	36
87	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	4	5	4	34
88	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	5	4	5	5	4	34
89	4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	4	4	4	4	4	31
90	4	4	5	4	4	5	26	4	4	2	5	4	5	5	4	33
91	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	5	5	5	4	4	34
92	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	5	4	4	4	34
93	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	4	5	4	4	4	33
94	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	4	4	33
95	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
97	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	33
99	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	5	4	34
101	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
102	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	4	5	4	34
103	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	4	4	4	4	33
104	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	5	4	5	5	37
105	5	5	5	4	4	4	27	4	4	5	4	4	5	4	5	35
106	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	5	4	4	5	36
107	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	4	5	4	4	5	36
108	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	5	5	5	36
109	3	3	4	5	4	5	24	5	4	5	3	4	4	4	4	33
110	4	4	4	4	3	5	24	4	4	5	4	4	4	4	5	34
111	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	3	4	4	4	4	32
112	4	4	5	5	3	5	26	4	4	4	4	5	4	4	5	34
113	4	4	5	4	4	5	26	5	4	4	3	5	4	5	4	34
114	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	5	5	5	5	36
115	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	4	5	4	5	5	36
116	4	4	5	4	4	5	26	5	4	5	4	5	4	5	5	37
117	5	4	4	5	4	5	27	5	4	4	4	4	5	5	5	36
118	4	4	4	4	4	5	25	5	4	5	4	3	5	5	5	36
119	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	4	4	4	5	5	35
120	4	4	3	4	4	5	24	5	4	5	4	4	4	5	5	36
121	4	4	4	5	4	5	26	4	5	4	4	3	4	5	4	33
122	4	4	3	4	4	5	24	4	4	5	4	4	4	5	5	35
123	4	4	4	5	4	5	26	5	5	4	5	3	5	5	4	36

124	4	4	3	5	4	5	25	5	4	4	4	4	5	5	4	35
125	4	4	4	5	4	5	26	3	3	4	5	3	4	5	4	31
126	4	4	3	5	4	5	25	3	4	4	4	4	4	5	5	33
127	4	4	4	5	4	5	26	5	3	5	5	3	4	5	4	34
128	5	4	3	4	4	5	25	3	4	4	4	4	5	5	5	34
129	4	4	4	4	3	5	24	3	4	4	5	3	4	5	4	32
130	5	4	3	4	4	5	25	5	3	5	4	4	4	4	5	34
131	5	4	4	4	3	5	25	5	4	4	5	4	4	4	4	34
132	5	4	3	4	4	5	25	5	4	5	4	3	4	4	5	34
133	4	4	4	4	3	5	24	3	3	4	4	4	4	4	3	29
134	3	4	3	3	4	5	22	3	4	4	4	4	4	4	3	30
135	4	4	4	3	3	5	23	5	3	4	4	4	4	4	3	29
136	5	4	4	3	4	5	25	5	4	4	4	3	4	4	4	32
137	4	4	4	3	3	2	20	5	3	4	4	3	4	5	4	32
138	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	3	4	4	3	30
139	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	4	3	4	5	4	32
140	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	3	4	3	3	28
141	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	4	4	3	4	30
142	3	4	3	4	3	4	21	3	3	3	4	4	4	3	3	27
143	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	5	3	4	32
144	3	4	4	4	3	3	21	3	4	3	3	4	5	4	3	29
145	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	5	3	4	32
146	3	4	4	3	4	3	21	3	3	3	3	4	4	3	4	27
147	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	3	4	30
148	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	4	3	3	4	26
149	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	4	3	2	3	3	25
150	3	3	4	4	4	4	22	4	5	3	3	4	3	4	3	29
151	3	3	4	4	3	3	20	3	5	3	4	3	3	4	5	30
152	3	4	4	4	4	4	23	4	5	4	5	4	3	4	3	32
153	3	4	5	4	4	3	23	3	4	4	4	3	3	4	3	28
154	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	3	4	3	33

Lampiran 4

Hasil Olahan Identitas Responden

Frequencies

Statistics				
		Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengeluaran Perbulan
N	Valid	154	154	154
	Missing	0	0	0

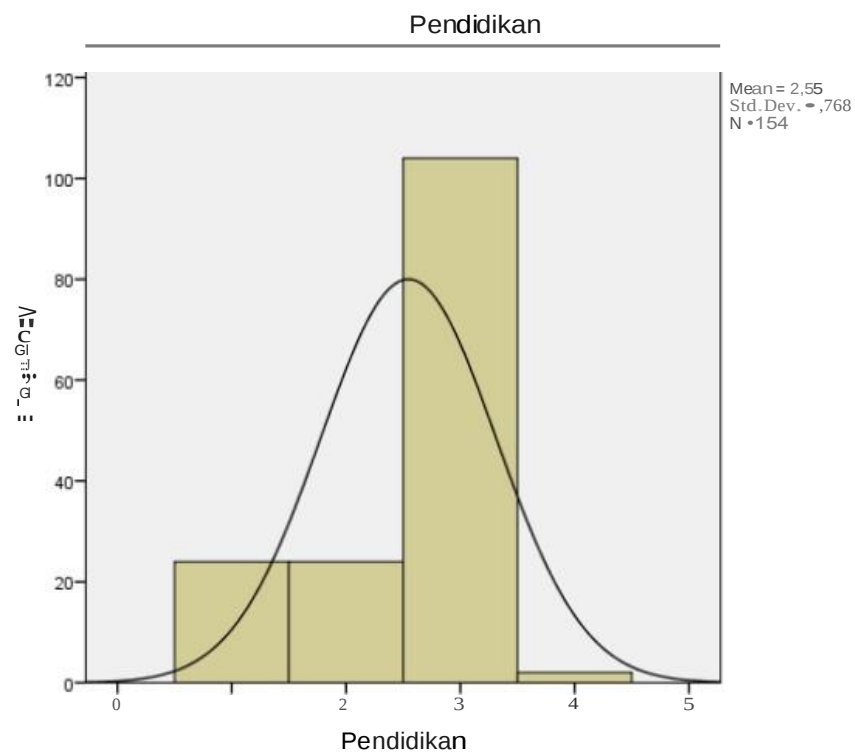
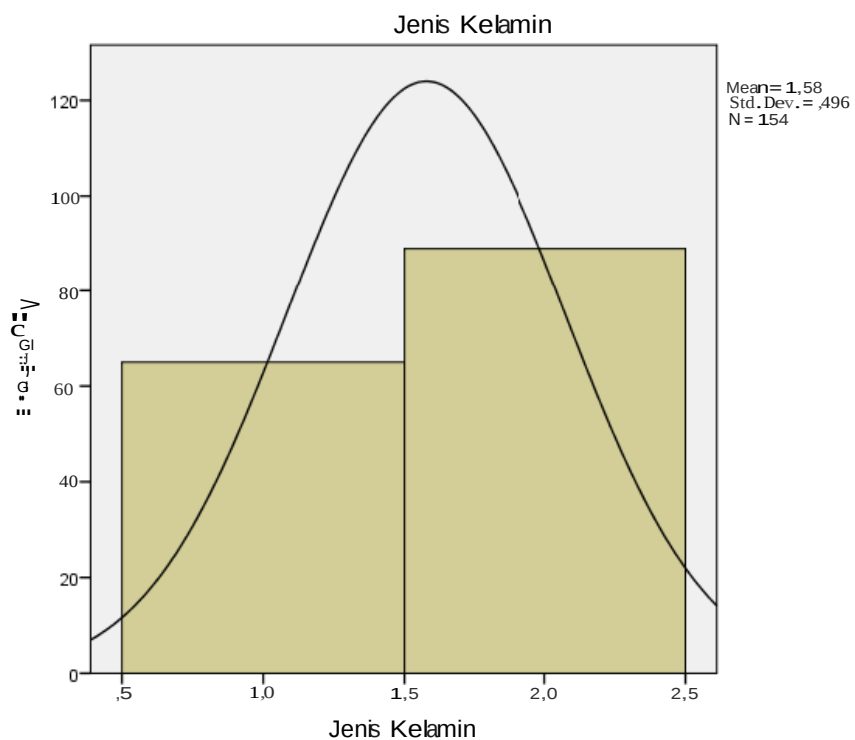
Frequency Table

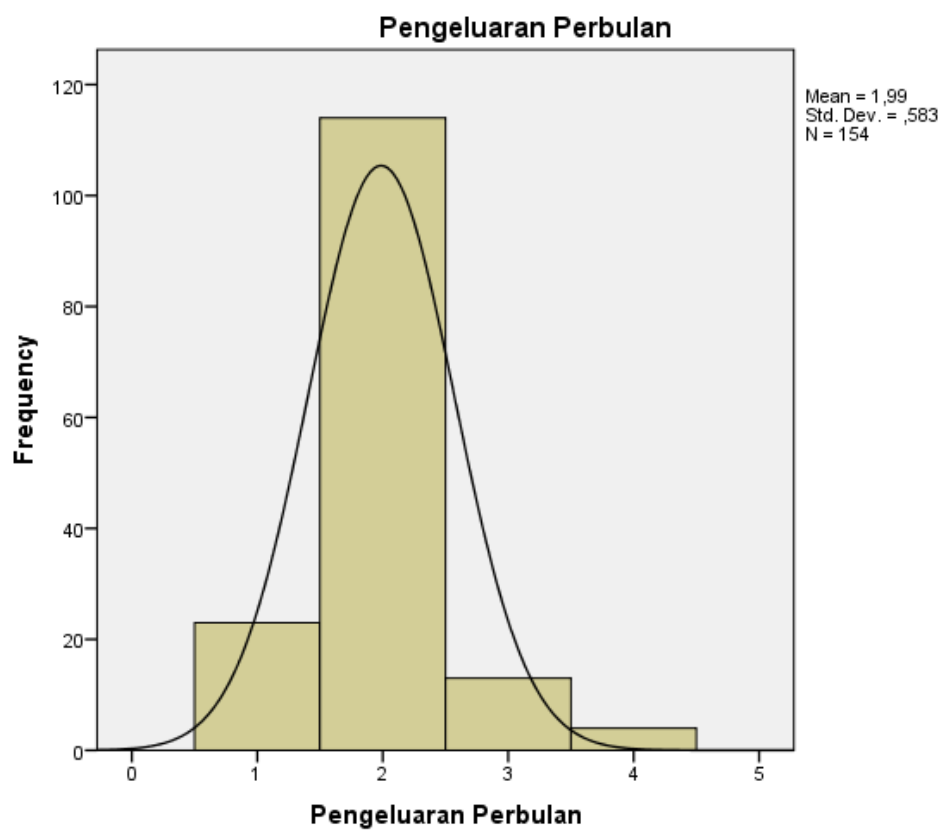
Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	65	42,2	42,2	42,2
	Perempuan	89	57,8	57,8	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	24	15,6	15,6	15,6
	D3	24	15,6	15,6	31,2
	S1	104	67,5	67,5	98,7
	S2	2	1,3	1,3	100,0
	Total	154	100,0	100,0	

Pengeluaran Perbulan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Juta	23	14,9	14,9
	2 - 4 Juta	114	74,0	89,0
	4 - 6 Juta	13	8,4	97,4
	> 6 Juta	4	2,6	100,0
	Total	154	100,0	100,0

Histogram





Lampiran 5

Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

1. Variabel *Tangible*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,603	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	20,83	2,965	,300	,575
P2	20,84	2,660	,395	,533
P3	20,96	2,757	,449	,511
P4	20,96	3,214	,250	,591
P5	20,92	3,150	,282	,580
P6	20,95	2,912	,346	,555

2. Variabel *Reliability*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,611	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P7	22,06	3,127	,343	,568
P8	22,04	2,887	,402	,542
P9	21,99	3,131	,297	,586
P10	22,01	3,098	,345	,567
P11	21,92	3,019	,349	,565
P12	21,96	3,018	,328	,574

3. Variabel *Responsiveness*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	13,09	2,332	,373	,725
P14	13,35	1,772	,551	,626
P15	13,03	2,110	,574	,612
P16	13,03	2,235	,541	,635

4. Variabel Assurance

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P17	29,91	4,057	,493	,543
P18	29,95	4,423	,331	,593
P19	29,80	4,750	,210	,626
P20	29,73	4,340	,382	,578
P21	29,86	4,759	,280	,606
P22	29,68	4,388	,387	,577
P23	29,70	4,734	,195	,632
P24	29,95	4,638	,315	,598

5. Variabel *Empathy*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P25	22,03	3,947	,509	,688
P26	21,92	4,104	,569	,676
P27	21,77	4,233	,390	,723
P28	21,81	4,158	,451	,705
P29	22,04	3,946	,562	,674
P30	21,78	4,212	,377	,728

6. Variabel Loyalitas Pelanggan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	154	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	154	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	8

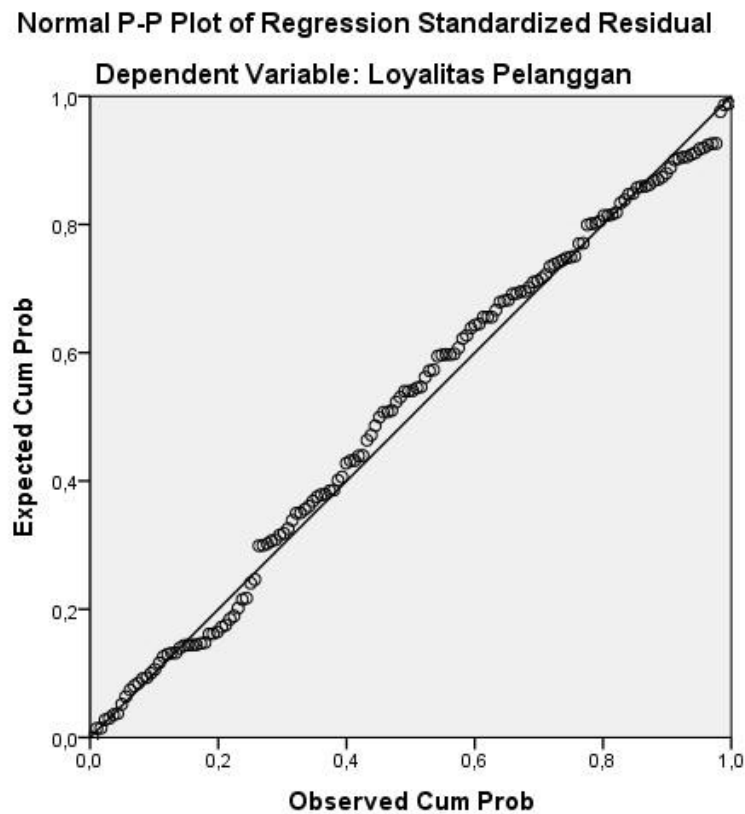
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P31	30,97	7,921	,545	,773
P32	31,06	8,199	,513	,778
P33	31,03	8,280	,468	,785
P34	30,90	8,185	,535	,775
P35	31,12	8,261	,432	,791
P36	30,95	8,148	,522	,777
P37	30,84	8,159	,508	,779
P38	30,99	7,869	,563	,770

Lampiran 6

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

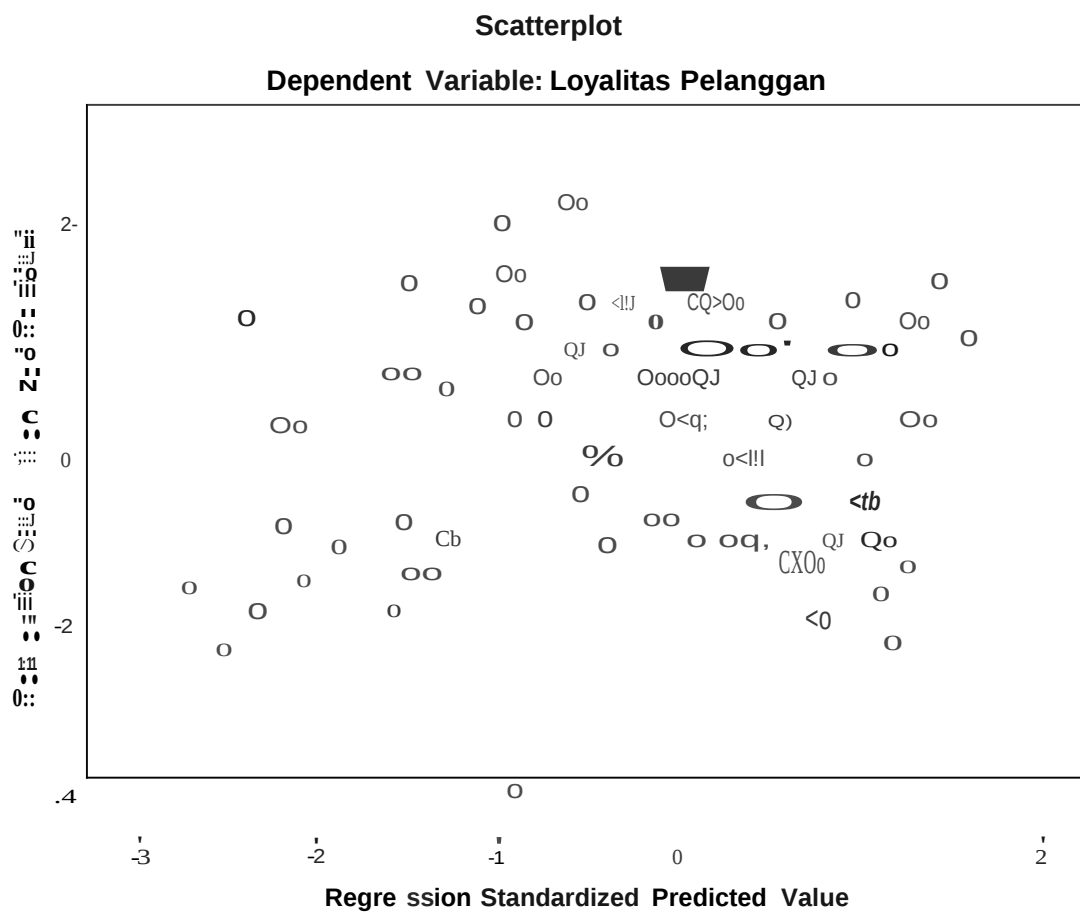


2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	13,475	2,464		5,468	,000		
1 Tangible	,181	,113	,155	1,598	,112	,470	2,128
1 Reliability	,328	,112	,287	2,942	,004	,465	2,149
1 Responsiveness	,021	,123	,016	,167	,868	,454	2,203
1 Assurance	,076	,091	,078	,837	,404	,510	1,960
1 Empathy	,150	,105	,154	1,421	,157	,378	2,643

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7
Uji Regresi , Uji T, Uji F, Dan Koefisien Determinasi

1. Regresi Linier Sederhana

a. *Tangible* terhadap Loyalitas Pelanggan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangible ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,472 ^a	,222	,217	2,043

a. Predictors: (Constant), Tangible

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181,480	1	181,480	43,476	,000 ^b
	Residual	634,494	152	4,174		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tangible

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	19,768	2,098		9,422	,000
	Tangible	,550	,083	,472	6,594	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Reliability terhadap Loyalitas Pelanggan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Reliability ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,534 ^a	,286	,281	1,958

a. Predictors: (Constant), Reliability

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232,985	1	232,985	60,745	,000 ^b
	Residual	582,990	152	3,835		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Reliability

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	17,414	2,077		8,383	,000
	Reliability	,612	,078	,534	7,794	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

c. **Responsiveness terhadap Loyalitas Pelanggan**
Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Responsiveness ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,423 ^a	,179	,174	2,099

a. Predictors: (Constant), Responsiveness

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146,290	1	146,290	33,204	,000 ^b
	Residual	669,684	152	4,406		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	24,316	1,613		15,077	,000
	Responsiveness	,528	,092	,423	5,762	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

d. Assurance terhadap Loyalitas Pelanggan
Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,440 ^a	,194	,188	2,081

a. Predictors: (Constant), Assurance

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158,000	1	158,000	36,500	,000 ^b
	Residual	657,974	152	4,329		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Assurance

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	18,914	2,430		7,784	,000
	Assurance	,430	,071	,440	6,042	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

e. **Empathy terhadap Loyalitas Pelanggan**
Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,507 ^a	,257	,252	1,997

a. Predictors: (Constant), Empathy

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	209,611	1	209,611	52,544	,000 ^b
	Residual	606,363	152	3,989		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	20,576	1,798		11,443	,000
	Empathy	,494	,068	,507	7,249	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

2. Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 ^a	,345	,323	1,900

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281,872	5	56,374	15,621	,000 ^b
	Residual	534,102	148	3,609		
	Total	815,974	153			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13,475	2,464		5,468	,000
	Tangible	,181	,113	,155	1,598	,112
	Reliability	,328	,112	,287	2,942	,004
	Responsiveness	,021	,123	,016	,167	,868
	Assurance	,076	,091	,078	,837	,404
	Empathy	,150	,105	,154	1,421	,157

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran8

Titik Presmtase Distribusi r

df=(N-)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.01	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1761	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419

Lampiran9

Titik Presmtase Distrib usi t

	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.	1.28850	1.86754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	001051	1.28853	1.85744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	00704Q	1.28947	1.86734	1.97944	2.35715	2.61639	3.15781
124	0.07047	1.28942	1.85723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0117040	1.2883e	1.66714	U17Q12	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.11704	1.28831	1.66704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.1170<3	1.28825	1.651894	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.1170<1	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.1170<0	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.1171138	1.28810	1.05666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.1171137	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.1171135	1.28800	1.05648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.117534	1.287Q5	1.65	t9n96	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.1171133	1.287Q0	1.66630	t9n83	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.1171131	1.28785	1.66622	t9n6Q	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.1171130	1.28781	1.66613	t9n56	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.117028	1.28n6	1.65605	t9n43	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.117027	1.2an2	1.65597	t9n30	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.117026	1.28767	1.6558Q	t9n ta	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.117025	1.28763	1.65581	1.9n05	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.117023	1.28768	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.111022	1.28764	1.65566	1.97681	2.3521jg	2.610Q0	3.14862
143	0.117021	1.28760	1.65568	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.117620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14771
145	0.11761Q	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.111617	1.28738	1.05536	1.97635	2.35216	2.601192	3.146119
147	0.111616	1.28734	UJ6529	1.97623	2.35198	2.60116g	3.146<)
148	0.11161\$	1.28730	1.66521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.87814	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.8m•3	1.28722	1.11M08	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.8m•2	1.28718	1.65&11	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	007ell	1.28715	1.86494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.8m•0	1.28711	1.66487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.8760Q	1.28707	1.1M481	1.97549	2.35091	2.60813	3.14400
155	0.87608	1.28704	1.155474	1.97539	2.35065	2.607112	3.14364
156	0.07607	1.28700		1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.87608		1.05402	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.117605	1.28603	1.66455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14201
159	0.117604	1.286GO	1.86449	1.97500	2.3	2.60710	3.14228
160				0.070Gn		2.60710	

Lampiran 10

Titik Presentase Distribusi F

dl untuk penyebut (N2)	dl untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.06	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tessa Utami Sutrisno

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 24 Juni 1993

Alamat saat ini : Jl.Bintara jaya Rt. 002/008 No. 88
Bintara Jaya-Bekasi Barat 17136

No. Telp : 0812 81214307

Email : echa_307@yahoo.com

Pendidikan Formal :

1999 – 2005	MI Sirojul Muhtadi, Bekasi
2005 – 2008	MTs Negeri 21, Jakarta
2008 – 2011	MA Negeri 18, Jakarta
2011 – 2015	Universitas Darma Persada, Jakarta



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

Jl. Radin Inten II (Terusan Casablanca) Pondok Kelapa - Jakarta 13450

Telp. (021) 8649051, 8649053, 8649057 Fax. (021) 8649052

E-mail : humas@unsada.ac.id Home page : <http://www.unsada.ac.id>

Nomor : 91/RISET/FE-UNSADA/VII/2015
 lamp
 Perihal : Permohonan Riset

Jakarta, 10 Maret 2015

KepadaYth.

Bapak Ganjar Nugraha

Supervisor Sultan Laundri Hotel

Sultan Laundry Hotel

Jl. Bintara Jaya Rt. 001/ 009

Bekasi Barat

Dengan hormat,

Dengan ini kami mohon bantuan Bapak / Ibu kiranya dapat diijinkan dan diberi kesempatan kepada Mahasiswi kami, untuk mengadakan riset/ mengumpulkan data di Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, sebatas keperluan mencari data untuk melengkapi proses penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada kepada :

Nama Mahasiswa	: Tessa Utami Sutrisno
NIM	: 2011410037
Program Studi	: Manajemen
Tema Riset	: Analisis Pengaruh Variabel- Variabel Kualitas Jasa Terhadap loyalitas Pelanggan di Sultan laundry Hotel Cabang Bekasi.
Telepon	: 081281214307

Perlu kami informasikan bahwa sebagai lembaga pendidikan akan menjamin kerahasiaan data yang diberikan sesuai Kode Etik Perguruan Tinggi.

Demikian atas ijin dan bantuan Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Kajur Manajemen
 Fakultas Ekonomi

 Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM

LEMBAR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Mahasiswa
No. Induk Mhs OI4toD3.7
Dosen Pembimbing
Mulai Bimbingan 20 Q ko u- 14.
Terakhir Bimbingan

No.	Hariffanggal Bimbingan	Bab. Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
	30 O(cfolxr 9of4	Pengajuan Judul	
	t7 M0tv- :1 O1	Penyerahan Bab I, II, III	
	iO A ri I 01CJ	lesBoJ , , IU <) pe,[UV\11. e.MiY1 r	/
	)' A n"l u\5	Tanda tangan pengajuan seminar	
	1 M i OIS	Revisi Bab I, II, III	7 25/8/2015
	(p Ju ,	Kuesioner	
	ju.l1'	Penyerahan Bab I, II, III, IV & V	
	14 ju\i	Revisi Bab I, II, III, IV, V	

Jakarta,

Mengetahui Kajur,

Pembimbing,

(.....)

(.....)