

Lampiran 1

Kuesioner Uji Validitas

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN
KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PERUMDA
TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN

Responden Yang Terhormat,

Saya Aluna Margareta dari Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta. Memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner yang akan digunakan sebagai proses pengumpulan dan pengelolaan data kebutuhan skripsi saya, kuesioner ini mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PERUMDA TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN”. Atas ketersediaan membantu dalam pengisian kuesionernya saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki - Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ < 20 tahun ☐ 36 – 45 tahun
☐ 20 – 25 tahun ☐ 46 – 55 tahun
☐ 26 – 35 tahun ☐ > 56 tahun

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Karyawan Swasta
☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
☐ Wirausaha

Lama Berlangganan : ☐ < 1 tahun
☐ 1 - 5 tahun
☐ 6 - 10 tahun
☐ > 10 tahun

Kecamatan :

2. Petunjuk Pengisian

- Pada lembar kuesioner terdapat pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan pengalaman berlangganan.
- Dalam pertanyaan, tidak ada jawaban salah dan benar. Oleh karena itu, usahakan tidak ada jawaban yang terlewatkan.
- Responden memberikan tanda (✓) pada kolom yang sudah disediakan.
- Memilih salah satu alternatif jawaban.

Format kuesioner

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Variabel Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Penyaluran air dari PERUMDA kurang stabil					
2.	Pegawai kurang cepat dalam menangani pengaduan					
3.	PERUMDA memberikan jaminan kualitas air yang aman					
4.	Pegawai PERUMDA peduli terhadap masalah pelanggan					
5.	PERUMDA memiliki fasilitas perlengkapan distribusi air yang baik					
6.	PERUMDA memudahkan pembayaran tagihan air					
7.	Kantor pelayanan PERUMDA sangat bersih dan nyaman					
8.	PERUMDA memberikan informasi bila ada gangguan air					

Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	PERUMDA selalu berusaha memenuhi kebutuhan air					
2.	Pegawai PERUMDA kurang tanggap dalam menangani pengaduan					
3.	Saya puas dengan kebersihan air di PERUMDA					
4.	PERUMDA menjadi pilihan terbaik					
5.	Pegawai PERUMDA memiliki sikap ramah dan sopan					
6.	Harga air PERUMDA sesuai dengan kualitas layanan					
7.	Saya akan merekomendasikan PERUMDA kepada orang lain					
8.	Saya sering mengalami gangguan pasokan air dari PERUMDA					

Variabel Komunikasi (X₃)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa mudah mendapatkan informasi					

2.	Komunikasi PERUMDA dengan pelanggan cukup sering dilakukan					
3.	Penjelasan pegawai PERUMDA mudah dipahami					
4.	Pegawai selalu memberikan informasi layanan					
5.	Saya merasa tidak mendapatkan umpan balik					
6.	Pegawai terbuka terkait masalah yang terjadi					
7.	Respon pegawai kurang memuaskan					
8.	Saya lebih percaya pada layanan setelah mendapatkan informasi yang responsif					

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	PERUMDA memberikan pelayanan terbaik					
2.	Saya menggunakan air PERUMDA untuk kebutuhan sehari-hari					
3.	Pemeliharaan peralatan distribusi air setara dengan kualitas layanan					
4.	Saya tertarik dengan penyedia air bersih yang lebih murah					
5.	Saya tidak mudah dipengaruhi oleh penilaian negatif					

6	Saya akan memberikan testimoni positif					
7.	Saya berlangganan PERUMDA pada waktu tertentu saja					
8.	Kualitas air PERUMDA selalu dijaga keamanannya					



Lampiran 2

Tabulasi Data Penelitian

No Responden	Kualitas Pelayanan (X1)								Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	2	2	4	4	4	4	4	4	28
2	2	2	5	5	5	5	5	5	36
3	2	2	3	3	3	3	3	3	22
4	1	1	4	4	4	4	4	4	26
5	1	1	4	4	4	4	4	4	26
6	1	1	5	5	5	5	5	5	32
7	1	1	4	3	4	4	4	4	25
8	1	1	5	4	5	5	5	5	31
9	2	2	4	4	4	4	4	4	28
10	3	2	4	4	4	4	4	4	29
11	2	3	4	4	4	4	4	4	29
12	2	2	4	4	4	4	4	4	28
13	2	2	4	3	3	4	4	3	25
14	2	2	4	4	4	4	4	4	28
15	2	2	3	4	3	5	5	3	27
16	2	2	3	3	2	2	3	2	19
17	2	2	4	4	4	4	4	4	28
18	2	2	4	4	3	3	4	3	25
19	2	2	3	3	4	4	4	4	26
20	2	2	4	4	3	4	4	3	26
21	2	2	4	4	4	4	4	4	28
22	2	2	5	5	5	5	5	5	34
23	4	4	5	4	5	5	3	5	35
24	4	4	5	4	5	5	5	5	37
25	2	2	4	4	4	4	4	4	28
26	3	3	4	4	4	4	4	4	30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	5	4	5	5	5	5	35
30	4	4	4	3	4	4	4	4	31
31	3	3	3	3	3	3	4	3	25
32	2	2	5	5	5	5	5	5	34
33	4	4	5	4	5	5	5	5	37

34	4	4	5	5	5	5	5	5	38
35	4	4	5	4	5	5	4	5	36
36	4	4	3	3	1	2	1	1	19
37	4	4	4	4	4	5	5	4	34
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	5	5	5	5	5	5	38
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	5	5	5	5	5	5	38
42	3	3	4	3	4	4	4	4	29
43	4	4	3	3	3	3	3	3	26
44	2	2	5	4	4	4	4	4	29
45	2	2	5	5	5	5	5	5	34
46	4	4	4	3	4	4	4	4	31
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	2	2	4	4	4	3	4	4	27
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	2	2	4	4	2	3	1	2	20
51	4	4	4	3	4	4	3	4	30
52	4	4	4	2	5	5	4	5	33
53	4	4	5	4	5	5	4	5	36
54	4	4	4	4	5	5	4	5	35
55	4	4	4	5	5	4	5	5	36
56	4	4	5	5	5	4	4	5	36
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24
58	4	4	4	4	3	3	4	3	29
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	3	3	3	3	3	3	26
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	3	3	4	3	4	4	4	4	29
64	4	4	5	5	5	5	5	5	38
65	4	4	3	4	2	3	4	2	26
66	4	4	3	3	4	4	4	4	30
67	4	4	4	3	3	4	4	3	29
68	4	4	4	5	4	5	5	4	35
69	4	4	3	4	3	4	4	3	29
70	4	4	5	4	1	5	4	1	28

71	4	4	4	3	1	3	3	1	23
72	4	4	4	3	5	4	4	5	33
73	4	4	4	4	3	4	4	3	30
74	4	4	5	5	5	4	4	5	36
75	4	4	5	4	4	5	5	4	35
76	4	4	5	4	4	4	5	4	34
77	2	2	5	5	5	5	4	5	33
78	2	2	5	5	5	5	5	5	34
79	2	2	4	4	5	4	5	5	31
80	2	2	4	3	4	4	4	4	27
81	2	2	4	3	4	4	4	4	27
82	2	2	5	4	4	4	4	4	29
83	4	4	1	1	2	3	1	2	18
84	4	4	4	3	3	3	3	3	27
85	4	4	4	3	3	3	3	3	27
86	4	4	5	5	3	3	4	3	31
87	4	4	5	5	5	5	4	5	37
88	4	4	4	4	4	3	4	4	31
89	4	4	5	5	4	4	4	4	34
90	4	4	4	4	4	4	5	4	33
91	2	2	4	4	4	4	5	4	29
92	2	2	5	5	4	4	4	4	30
93	2	2	4	4	4	4	5	4	29
94	2	2	4	3	4	4	3	4	26
95	2	2	5	4	4	5	3	4	29
96	2	2	5	4	5	4	4	5	31
97	2	2	5	4	4	4	5	4	30
98	3	3	5	4	5	5	4	5	34
99	3	3	5	4	5	5	4	5	34
100	2	2	4	4	4	5	5	4	30
101	2	2	3	3	3	5	4	3	25
102	2	2	3	3	3	5	4	3	25
103	2	2	5	5	4	3	4	4	29
104	2	2	4	5	4	4	4	4	29
105	2	2	5	4	4	5	4	4	30
106	2	2	3	3	3	5	5	3	26
107	2	2	4	5	4	4	4	4	29

108	2	2	5	5	4	5	3	4	30
109	2	2	5	5	3	5	4	3	29
110	2	2	5	5	4	5	4	4	31
111	2	2	4	4	4	5	5	4	30
112	2	2	5	5	4	5	4	4	31
113	2	2	5	4	4	4	4	4	29
114	2	2	4	4	5	3	4	5	29
115	2	2	4	4	3	4	5	3	27
116	2	2	4	3	4	3	3	4	25
117	2	2	5	4	4	4	4	4	29
118	2	2	4	5	5	3	4	5	30
119	2	2	2	3	2	4	2	2	19
120	4	4	5	5	5	5	4	5	37
121	4	4	5	4	4	5	4	4	34
122	3	3	4	4	4	4	4	4	30
123	4	4	5	5	4	4	5	4	35
124	4	4	4	5	4	5	4	4	34
125	4	4	5	4	5	4	4	5	35
126	2	2	5	5	4	4	4	4	30
127	1	1	5	3	4	4	4	4	26
128	2	2	5	4	3	4	4	3	27
129	2	2	5	5	4	5	5	4	32
130	2	2	4	5	5	4	4	5	31
131	2	2	4	4	5	4	4	5	30
132	2	2	4	4	4	4	4	4	28
133	2	2	4	4	5	4	4	5	30
134	2	2	4	5	5	4	5	5	32
135	2	2	4	4	4	4	4	4	28
136	1	1	5	4	4	5	4	4	28
137	2	2	5	5	4	4	5	4	31
138	2	2	5	5	4	4	4	4	30
139	2	2	4	4	4	4	4	4	28
140	3	3	5	4	4	5	4	4	32
141	4	4	4	4	5	4	5	5	35
142	2	3	5	5	4	4	4	4	31
143	2	3	5	5	3	3	4	3	28
144	2	3	4	5	5	4	5	5	33

145	4	4	4	5	3	4	5	3	32
146	4	4	4	4	4	4	5	4	33
147	2	2	5	4	4	4	4	4	29
148	2	2	4	4	3	3	3	3	24
149	2	2	5	5	4	4	4	4	30
150	4	4	4	5	4	4	4	4	33
151	4	4	5	5	5	5	5	5	38
152	4	4	5	5	5	5	5	5	38
153	4	4	5	5	5	5	5	5	38
154	3	3	4	4	4	4	4	4	30
155	4	4	5	5	5	5	5	5	38
156	4	4	5	5	5	5	5	5	38
157	2	2	5	5	5	5	5	5	34
158	4	4	5	5	5	5	5	5	38
159	2	2	5	5	5	5	4	5	33
160	4	4	5	5	5	5	5	5	38
161	2	2	4	4	5	5	4	5	31
162	2	2	4	4	3	3	5	3	26
163	2	2	5	5	4	5	3	4	30
164	2	2	5	4	4	4	4	4	29
165	2	2	5	5	5	4	4	5	32
166	2	2	5	4	4	4	5	4	30
167	2	2	4	5	4	5	4	4	30
168	2	2	4	5	4	3	5	4	29
169	2	2	5	4	5	4	5	5	32
170	2	2	4	4	5	3	5	5	30
171	2	2	5	4	4	4	3	4	28
172	2	2	5	4	4	5	5	4	31
173	2	2	5	4	5	4	5	5	32
174	2	2	5	4	1	4	4	1	23
175	2	2	4	4	2	5	5	2	26
176	2	2	4	3	5	4	3	5	28
177	2	2	4	4	4	4	4	4	28
178	2	2	5	4	5	5	4	5	32
178	2	2	5	5	5	5	5	5	34
180	2	2	4	5	5	5	4	5	32
181	2	2	5	5	4	4	5	4	31

182	2	2	4	5	4	5	4	4	30
183	2	2	5	5	4	5	4	4	31
184	2	2	4	5	4	5	5	4	31
185	2	2	5	4	5	4	5	5	32
186	2	2	4	5	4	5	4	4	30
187	2	2	5	4	5	4	4	5	31
188	2	2	5	5	4	4	4	4	30
189	2	2	5	4	4	4	4	4	29
190	4	4	4	5	4	5	5	4	35
191	4	4	5	4	5	5	4	5	36
192	4	4	5	4	5	4	5	5	36
193	4	4	5	5	4	5	4	4	35
194	2	2	4	5	3	3	4	3	26
195	4	4	4	5	5	4	5	5	36
196	4	4	4	5	5	4	4	5	35
197	4	4	4	4	4	4	4	4	32
198	4	4	4	3	3	4	5	3	30
199	4	4	5	4	4	3	5	4	33
200	2	2	5	4	4	5	4	4	30
201	2	2	4	4	4	4	4	4	28
202	2	2	4	4	4	4	4	4	28
203	2	2	4	4	4	4	4	4	28
204	2	2	4	4	4	5	4	4	29
205	2	2	2	3	4	2	3	4	22
206	2	2	3	3	2	4	2	2	20
207	2	2	4	3	4	4	4	4	27
208	2	2	4	4	4	5	5	4	30
209	2	2	3	4	3	4	3	3	24
210	2	2	3	2	4	3	2	4	22
211	2	2	4	5	5	4	5	5	32
212	2	2	3	4	2	4	3	2	22
213	2	2	4	3	3	2	5	3	24
214	2	2	3	4	2	4	3	2	22
215	2	2	4	4	4	5	5	4	30
216	2	2	3	2	3	4	3	3	22
217	2	2	3	4	3	3	4	3	24
218	2	2	4	5	2	5	3	2	25

219	2	2	4	4	4	4	5	4	29
220	2	2	3	3	3	4	4	3	24
221	2	2	4	5	3	5	4	3	28
222	2	2	4	4	3	4	4	3	26
223	2	2	5	4	2	2	1	2	20
224	2	2	4	4	4	4	4	4	28
225	2	2	3	2	4	2	3	4	22
226	2	2	4	4	4	5	5	4	30
227	2	2	3	1	2	3	5	2	20
228	2	2	4	4	4	4	4	4	28
229	2	2	4	5	4	5	4	4	30
230	2	2	3	2	3	2	4	3	21
231	2	2	5	5	5	5	5	5	34
232	2	2	5	5	5	5	5	5	34
233	2	2	5	5	5	5	5	5	34
234	2	2	5	4	4	4	4	4	29
235	2	2	5	5	4	4	5	4	31
236	2	2	3	5	4	4	5	4	29
237	2	2	4	4	5	5	4	5	31
238	2	2	5	5	5	5	5	5	34
239	2	2	3	5	4	4	4	4	28
240	2	2	4	4	4	4	5	4	29
241	2	2	4	5	5	4	4	5	31
242	2	2	4	5	4	5	3	4	29
243	2	2	5	4	4	4	4	4	29
244	2	2	4	5	4	4	5	4	30
245	2	2	4	4	4	4	5	4	29
246	2	2	4	5	4	4	4	4	29
247	2	2	5	5	4	4	4	4	30
248	2	2	5	5	5	5	5	5	34
249	2	2	3	5	4	3	5	4	28
250	2	2	4	4	5	5	5	5	32
251	2	2	5	4	4	4	5	4	30
252	2	2	5	5	5	4	4	5	32
253	2	2	4	4	4	3	5	4	28
254	2	2	5	5	5	5	5	5	34
255	2	2	4	5	5	5	4	5	32

256	2	2	4	4	5	4	5	5	31
257	2	2	4	4	5	5	5	5	32
258	2	2	4	5	4	4	5	4	30
259	2	2	4	4	3	5	4	3	27
260	2	2	5	5	4	4	4	4	30
261	2	2	4	5	5	5	4	5	32
262	2	2	4	4	3	5	4	3	27
263	2	2	4	5	5	4	4	5	31
264	2	2	5	4	5	5	5	5	33
265	2	2	4	5	4	4	4	4	29
266	2	2	3	5	4	5	3	4	28
267	2	2	3	5	4	3	4	4	27
268	2	2	5	5	5	5	5	5	34
269	2	2	5	4	5	5	5	5	33
270	2	2	5	5	4	5	5	4	32
271	2	2	5	4	5	4	4	5	31
272	2	2	4	5	5	3	4	5	30
273	2	2	4	5	5	5	4	5	32
274	2	2	5	5	4	4	4	4	30
275	2	2	4	5	5	5	4	5	32
276	2	2	4	5	4	4	3	4	28
277	2	2	4	4	5	5	5	5	32
278	2	2	4	5	5	4	4	5	31
279	2	2	4	5	4	5	5	4	31
280	2	2	5	5	5	5	5	5	34
281	2	2	4	5	4	4	3	4	28
282	2	2	5	5	5	4	5	5	33
283	2	2	5	4	5	5	5	5	33
284	2	2	5	5	5	5	4	5	33
285	2	2	5	4	5	5	4	5	32
286	2	2	4	5	4	5	4	4	30
287	2	2	4	5	5	4	4	5	31
288	2	2	5	4	3	3	5	3	27
289	2	2	5	4	3	3	5	3	27
290	4	4	5	4	4	4	5	4	34
291	4	4	5	5	5	3	4	5	35
292	4	4	3	4	4	3	4	4	30

293	4	4	5	4	4	4	4	4	33
294	4	4	3	4	4	3	4	4	30
295	4	4	4	3	4	4	3	4	30
296	4	4	4	4	4	5	5	4	34
297	4	4	4	5	4	5	4	4	34
298	4	4	5	5	5	5	4	5	37
299	2	2	4	3	3	5	5	3	27
300	2	2	5	5	4	4	5	4	31
301	2	2	5	4	4	4	4	4	29
302	2	2	4	4	5	5	4	5	31
303	2	2	4	5	4	4	4	4	29
304	2	2	5	4	4	4	4	4	29
305	2	2	5	4	4	4	4	4	29
306	2	2	4	5	4	5	4	4	30
307	2	2	4	5	4	5	4	4	30
308	4	4	5	5	4	4	4	4	34
309	4	4	5	5	4	4	4	4	34
310	4	4	5	4	4	4	4	4	33
311	4	4	5	4	5	4	4	5	35
312	4	4	4	5	4	4	4	4	33
313	4	4	4	5	4	5	5	4	35
314	4	4	4	5	4	4	4	4	33
315	4	4	4	5	4	5	4	4	34
316	4	4	4	4	5	4	5	5	35
317	2	2	5	5	4	5	5	4	32
318	2	2	5	4	4	3	3	4	27
319	2	2	4	3	5	4	4	5	29
320	2	2	3	3	3	2	2	3	20
321	2	2	3	3	3	4	4	3	24
322	2	2	4	3	4	5	4	4	28
323	2	2	3	3	3	5	4	3	25
324	2	2	4	4	2	3	4	2	23
325	2	2	5	4	4	5	4	4	30
326	2	2	5	4	5	4	4	5	31
327	2	2	5	5	4	4	5	4	31
328	2	2	5	5	3	5	5	3	30
329	2	2	5	5	5	5	5	5	34

330	2	2	3	3	3	4	4	3	24
331	2	2	5	4	4	5	4	4	30
332	2	2	5	5	4	5	5	4	32
333	2	2	5	4	5	4	5	5	32
334	2	2	4	3	4	4	4	4	27
335	2	2	4	5	4	4	5	4	30
336	4	4	4	4	5	4	4	5	34
337	4	4	3	4	4	4	3	4	30
338	4	4	4	5	4	5	4	4	34
339	4	4	4	4	4	4	4	4	32
340	2	2	4	4	4	4	4	4	28
341	2	2	4	4	5	4	4	5	30
342	2	2	4	5	4	4	4	4	29
343	2	2	4	4	4	5	4	4	29
344	2	2	4	4	5	4	4	5	30
345	2	2	4	5	4	4	4	4	29
346	2	2	3	4	4	4	3	4	26
347	2	2	4	5	5	4	4	5	31
348	4	4	4	5	4	5	5	4	35
349	2	2	5	4	4	3	4	4	28
350	4	4	5	5	4	4	4	4	34
351	2	2	4	5	5	5	5	5	33
352	4	4	5	5	4	4	5	4	35
353	2	2	5	5	4	4	3	4	29
354	2	2	5	4	4	4	4	4	29
355	2	2	4	5	4	4	4	4	29
356	2	2	5	4	5	5	4	5	32
357	2	2	5	5	4	5	4	4	31
358	2	2	5	4	4	5	4	4	30
359	2	2	4	5	5	5	4	5	32
360	2	2	5	4	5	4	5	5	32
361	2	2	5	4	5	4	5	5	32
362	2	2	4	5	4	5	5	4	31
363	2	2	4	5	4	4	5	4	30
364	2	2	5	4	4	4	5	4	30
365	2	2	4	5	5	4	5	5	32
366	2	2	4	5	4	5	4	4	30

367	2	2	4	4	5	4	5	5	31
368	2	2	4	4	4	4	4	4	28
369	2	2	4	4	4	4	4	4	28
370	2	2	4	4	4	4	4	4	28
371	2	2	5	5	5	5	5	5	34
372	2	2	4	4	4	5	4	4	29
373	2	2	5	4	4	3	5	4	29
374	2	2	4	4	5	3	5	5	30
375	2	2	4	4	5	4	4	5	30
376	2	2	4	4	5	3	5	5	30
377	2	2	4	5	4	4	5	4	30
378	2	2	4	5	3	5	5	3	29
379	4	4	4	5	4	4	5	4	34
380	4	4	5	4	4	5	4	4	34
381	4	4	5	4	5	4	5	5	36
382	4	4	5	4	5	5	5	5	37
383	4	4	5	4	4	5	4	4	34
384	4	4	4	5	5	5	5	5	37
385	4	4	4	5	5	4	5	5	36
386	4	4	5	4	4	5	4	4	34
387	2	2	4	5	5	4	5	5	32
388	2	2	4	5	4	5	4	4	30
389	2	2	5	4	5	4	5	5	32
390	2	2	5	4	4	3	4	4	28
391	2	2	5	4	4	4	5	4	30
392	2	2	5	4	4	4	5	4	30
393	2	2	4	5	5	4	5	5	32
394	2	2	5	4	5	4	5	5	32
395	4	4	4	5	4	5	4	4	34
396	4	4	4	5	4	4	5	4	34
397	4	4	5	4	5	5	4	5	36
398	4	4	5	5	4	5	4	4	35
399	4	4	4	5	4	5	4	4	34
400	4	4	5	5	4	4	4	4	34

No Responden	Kepuasan Pelanggan (X2)								Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	2	4	4	4	4	4	2	28
2	5	2	5	5	4	5	5	2	33
3	3	2	3	3	3	3	3	2	22
4	4	1	5	5	4	4	4	1	28
5	4	1	5	4	5	5	4	1	29
6	5	1	5	5	4	4	4	1	29
7	4	1	4	4	3	4	4	1	25
8	5	1	5	5	4	5	5	1	31
9	4	2	5	4	4	4	4	2	29
10	4	2	4	4	4	4	4	2	28
11	4	3	5	4	3	4	3	3	29
12	4	2	4	4	4	4	3	2	27
13	3	2	4	4	3	3	3	2	24
14	4	2	4	4	4	4	5	2	29
15	3	2	3	4	4	4	4	2	26
16	2	2	2	3	3	3	3	2	20
17	4	2	4	4	4	4	4	2	28
18	3	2	4	4	4	4	5	2	28
19	4	2	4	4	3	4	4	2	27
20	3	2	4	4	4	4	4	2	27
21	4	2	4	4	4	4	3	2	27
22	5	2	5	5	4	4	3	2	30
23	5	4	4	4	5	4	5	4	35
24	5	4	4	4	4	5	5	4	35
25	4	2	4	4	4	4	4	2	28
26	4	3	4	5	4	4	4	3	31
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31
28	4	4	5	4	4	4	4	4	33
29	5	3	4	4	4	4	4	3	31
30	4	4	4	4	3	3	4	4	30
31	3	3	4	4	4	4	4	3	29
32	5	2	4	4	5	5	5	2	32
33	5	4	4	4	5	5	5	4	36
34	5	2	5	4	5	5	5	2	33
35	5	2	4	4	5	5	5	2	32

36	1	4	4	3	2	2	2	4	22
37	4	4	5	4	5	5	5	4	36
38	4	4	4	4	4	5	4	4	33
39	5	4	5	4	4	4	5	4	35
40	4	4	5	5	4	5	5	4	36
41	5	4	4	5	5	5	5	4	37
42	4	4	5	4	4	4	4	4	33
43	3	4	4	4	3	3	3	4	28
44	4	2	5	4	4	4	3	2	28
45	5	2	5	4	5	4	4	2	31
46	4	2	5	4	4	4	4	2	29
47	4	2	4	4	4	4	4	2	28
48	4	2	5	5	4	5	4	2	31
49	4	2	4	5	4	4	4	2	29
50	2	2	5	4	3	3	3	2	24
51	4	3	4	4	4	4	4	3	30
52	5	3	5	4	4	4	4	3	32
53	5	2	5	4	4	4	4	2	30
54	5	2	4	4	5	4	5	2	31
55	5	2	5	4	5	4	4	2	31
56	5	2	5	4	4	5	4	2	31
57	3	2	4	4	3	3	3	2	24
58	3	2	4	4	3	3	3	2	24
59	4	2	4	4	4	4	4	2	28
60	4	2	4	4	4	4	4	2	28
61	3	2	3	4	3	3	3	2	23
62	4	2	4	4	4	4	4	2	28
63	4	2	4	3	4	4	3	2	26
64	5	2	3	5	3	3	3	2	26
65	2	2	4	4	4	5	4	2	27
66	4	2	5	5	3	3	3	2	27
67	3	2	5	4	4	4	4	2	28
68	4	2	5	4	4	5	5	2	31
69	3	2	4	5	3	3	3	2	25
70	1	2	5	5	3	3	3	2	24
71	1	4	4	5	4	2	3	4	27
72	5	4	5	5	4	4	4	4	35

73	3	4	4	5	4	4	4	4	32
74	5	4	5	4	4	5	4	4	35
75	4	4	5	4	5	5	5	4	36
76	4	4	5	4	4	4	5	4	34
77	5	4	5	4	5	5	4	4	36
78	5	4	5	4	5	5	5	4	37
79	5	2	4	5	5	4	5	2	32
80	4	2	4	4	4	4	3	2	27
81	4	2	4	4	4	4	3	2	27
82	4	2	4	3	4	5	4	2	28
83	2	2	5	4	1	3	1	2	20
84	3	2	4	5	4	4	4	2	28
85	3	2	5	5	4	4	4	2	29
86	3	3	5	4	4	4	3	3	29
87	5	3	5	5	4	4	4	3	33
88	4	2	5	3	3	4	5	2	28
89	4	2	5	4	5	5	5	2	32
90	4	2	4	4	4	4	4	2	28
91	4	2	5	4	4	4	4	2	29
92	4	2	5	4	5	4	5	2	31
93	4	2	5	4	4	4	4	2	29
94	4	2	5	5	4	5	4	2	31
95	4	2	3	4	4	5	4	2	28
96	5	2	5	5	4	5	4	2	32
97	4	2	5	4	5	5	5	2	32
98	5	2	4	4	5	4	4	2	30
99	5	2	4	4	4	4	4	2	29
100	4	2	5	5	4	4	5	2	31
101	3	2	5	4	3	4	4	2	27
102	3	2	5	4	3	4	4	2	27
103	4	2	4	4	5	5	4	2	30
104	4	3	5	5	4	5	4	3	33
105	4	4	5	5	4	4	5	4	35
106	3	4	5	5	4	4	4	4	33
107	4	4	5	5	4	4	5	4	35
108	4	2	4	4	5	5	3	2	29
109	3	1	3	4	5	5	5	1	27

110	4	2	4	4	5	5	3	2	29
111	4	2	5	5	5	4	4	2	31
112	4	2	4	4	5	5	3	2	29
113	4	2	5	5	4	4	4	2	30
114	5	2	3	4	5	4	5	2	30
115	3	2	5	3	2	3	5	2	25
116	4	2	3	5	4	4	3	2	27
117	4	2	5	4	5	5	4	2	31
118	5	1	4	4	4	5	3	1	27
119	2	2	4	3	4	4	4	2	25
120	5	2	5	4	4	5	5	2	32
121	4	2	5	4	4	5	5	2	31
122	4	3	5	5	4	4	4	3	32
123	4	4	5	5	5	5	5	4	37
124	4	2	5	4	5	4	4	2	30
125	5	2	4	4	4	5	5	2	31
126	4	2	5	5	4	4	4	2	30
127	4	4	5	5	5	5	3	4	35
128	3	4	4	5	4	4	4	4	32
129	4	2	4	4	4	4	4	2	28
130	5	2	5	4	5	5	5	2	33
131	5	2	4	4	5	4	5	2	31
132	4	4	4	4	4	4	4	4	32
133	5	4	5	4	4	4	4	4	34
134	5	4	4	5	4	5	5	4	36
135	4	4	4	4	4	4	4	4	32
136	4	3	5	4	4	5	4	3	32
137	4	4	4	5	5	5	5	4	36
138	4	4	5	4	4	5	4	4	34
139	4	2	5	5	4	4	5	2	31
140	4	4	4	4	5	5	4	4	34
141	5	2	4	5	5	4	5	2	32
142	4	4	4	4	3	4	4	4	31
143	3	2	4	4	5	4	4	2	28
144	5	2	4	5	4	5	4	2	31
145	3	2	5	4	5	5	4	2	30
146	4	2	4	4	5	5	5	2	31

147	4	2	4	4	4	4	5	2	29
148	3	2	5	5	5	3	5	2	30
149	4	2	3	4	5	5	5	2	30
150	4	2	5	4	4	4	4	2	29
151	5	2	5	5	5	3	5	2	32
152	5	2	5	5	5	4	5	2	33
153	5	2	5	5	5	5	5	2	34
154	4	2	5	5	4	3	3	2	28
155	5	2	5	5	5	5	5	2	34
156	5	2	5	5	5	5	5	2	34
157	5	2	5	5	5	5	5	2	34
158	5	2	5	5	5	5	5	2	34
159	5	2	5	5	5	5	5	2	34
160	5	2	5	5	5	5	5	2	34
161	5	2	5	5	5	5	4	2	33
162	3	2	5	4	5	4	4	2	29
163	4	2	5	5	4	4	5	2	31
164	4	2	4	5	4	5	5	2	31
165	5	2	4	3	5	5	4	2	30
166	4	2	5	5	4	5	4	2	31
167	4	2	4	3	5	5	4	2	29
168	4	2	4	4	4	4	5	2	29
169	5	2	4	4	4	4	3	2	28
170	5	2	5	4	4	5	3	2	30
171	4	2	5	4	5	5	4	2	31
172	4	4	4	5	4	5	4	4	34
173	5	4	4	5	4	4	4	4	34
174	1	4	5	5	3	3	4	4	29
175	2	4	5	4	4	3	2	4	28
176	5	2	4	5	4	2	3	2	27
177	4	4	4	4	4	4	4	4	32
178	5	4	5	5	4	4	4	4	35
178	5	4	5	5	4	4	4	4	35
180	5	4	5	5	4	4	5	4	36
181	4	4	4	5	4	5	4	4	34
182	4	2	5	4	4	5	4	2	30
183	4	2	4	5	4	5	4	2	30

184	4	2	5	5	5	4	5	2	32
185	5	2	5	4	4	4	5	2	31
186	4	2	5	5	5	4	4	2	31
187	5	2	4	5	4	5	5	2	32
188	4	2	4	4	5	5	5	2	31
189	4	2	5	4	4	5	4	2	30
190	4	2	5	5	4	5	4	2	31
191	5	2	5	4	5	4	5	2	32
192	5	2	5	5	5	5	5	2	34
193	4	2	5	4	4	5	4	2	30
194	3	2	3	4	3	5	4	2	26
195	5	2	3	3	3	3	3	2	24
196	5	2	3	4	3	3	3	2	25
197	4	2	4	4	4	4	4	2	28
198	3	2	4	4	4	4	3	2	26
199	4	2	4	3	4	3	5	2	27
200	4	2	4	4	4	4	5	2	29
201	4	2	4	4	4	4	4	2	28
202	4	2	4	4	4	4	4	2	28
203	4	2	4	4	4	4	4	2	28
204	4	2	4	4	4	4	4	2	28
205	4	2	2	4	2	4	3	2	23
206	2	2	3	3	3	2	3	2	20
207	4	2	3	4	3	3	3	2	24
208	4	2	5	4	5	5	4	2	31
209	3	2	4	4	3	3	4	2	25
210	4	2	4	5	2	4	2	2	25
211	5	2	4	5	4	5	5	2	32
212	2	2	4	4	2	3	4	2	23
213	3	2	5	5	4	4	4	2	29
214	2	2	4	5	4	3	4	2	26
215	4	2	5	4	4	5	5	2	31
216	3	2	4	4	3	2	4	2	24
217	3	2	5	4	4	3	4	2	27
218	2	2	5	5	3	5	4	2	28
219	4	2	4	5	4	4	5	2	30
220	3	2	4	4	3	4	3	2	25

221	3	2	4	5	5	3	5	2	29
222	3	2	5	4	4	5	4	2	29
223	2	2	3	2	2	3	2	2	18
224	4	2	4	4	4	5	5	2	30
225	4	2	1	2	2	3	2	2	18
226	4	2	5	5	4	5	5	2	32
227	2	2	4	4	4	5	3	2	26
228	4	2	5	5	5	5	5	2	33
229	4	2	4	4	4	4	4	2	28
230	3	2	2	3	4	5	4	2	25
231	5	2	5	5	5	5	5	2	34
232	5	2	5	5	5	5	4	2	33
233	5	2	5	5	5	5	4	2	33
234	4	2	5	5	5	4	4	2	31
235	4	2	5	5	4	5	5	2	32
236	4	2	4	5	4	3	5	2	29
237	5	2	4	4	5	4	5	2	31
238	5	2	4	5	5	5	4	2	32
239	4	2	5	5	5	4	3	2	30
240	4	2	5	4	4	4	5	2	30
241	5	4	5	5	5	4	4	4	36
242	4	4	4	5	5	3	4	4	33
243	4	2	4	5	5	4	5	2	31
244	4	4	5	5	4	5	5	4	36
245	4	4	5	5	4	5	4	4	35
246	4	4	5	4	3	5	4	4	33
247	4	4	5	5	4	4	5	4	35
248	5	4	4	4	5	5	4	4	35
249	4	2	4	4	4	5	4	2	29
250	5	2	5	5	4	4	4	2	31
251	4	2	5	5	5	5	5	2	33
252	5	2	4	4	4	4	5	2	30
253	4	2	4	5	4	3	4	2	28
254	5	2	5	5	5	5	5	2	34
255	5	2	4	5	5	5	5	2	33
256	5	2	4	5	5	5	5	2	33
257	5	2	5	5	4	5	4	2	32

258	4	2	5	4	4	5	5	2	31
259	3	2	4	4	3	5	4	2	27
260	4	2	4	5	5	4	5	2	31
261	5	2	4	5	5	5	5	2	33
262	3	2	3	5	3	5	4	2	27
263	5	2	4	4	5	4	4	2	30
264	5	2	5	5	5	5	5	2	34
265	4	2	4	4	5	5	4	2	30
266	4	2	5	4	5	4	4	2	30
267	4	2	5	4	4	4	3	2	28
268	5	2	5	4	5	5	5	2	33
269	5	2	5	5	5	5	5	2	34
270	4	2	5	5	5	5	5	2	33
271	5	2	4	3	3	4	3	2	26
272	5	2	3	4	4	3	4	2	27
273	5	2	5	5	4	5	3	2	31
274	4	2	4	4	4	3	4	2	27
275	5	2	5	4	5	5	5	2	33
276	4	2	4	3	4	4	4	2	27
277	5	2	5	5	5	4	4	2	32
278	5	2	4	2	4	4	4	2	27
279	4	2	5	5	5	5	5	2	33
280	5	2	5	5	5	5	5	2	34
281	4	2	4	5	5	5	4	2	31
282	5	2	5	5	5	5	5	2	34
283	5	2	5	5	5	4	5	2	33
284	5	2	4	4	4	5	5	2	31
285	5	2	5	4	5	5	4	2	32
286	4	2	4	5	5	4	4	2	30
287	5	2	5	5	4	4	4	2	31
288	3	2	5	5	5	5	5	2	32
289	3	2	5	5	5	5	5	2	32
290	4	2	4	4	4	4	4	4	30
291	5	2	4	4	4	4	4	4	31
292	4	2	5	4	4	4	5	4	32
293	4	2	4	4	4	4	4	4	30
294	4	2	5	4	4	4	5	4	32

295	4	2	3	3	4	4	4	4	28
296	4	2	5	4	4	4	5	4	32
297	4	2	5	4	4	4	5	4	32
298	5	2	4	4	4	4	4	4	31
299	3	2	5	4	5	4	4	2	29
300	4	2	4	5	4	5	4	2	30
301	4	4	4	4	4	4	5	2	31
302	5	4	4	4	4	5	4	2	32
303	4	2	4	4	4	4	5	2	29
304	4	4	4	3	4	4	4	2	29
305	4	4	4	3	4	4	4	2	29
306	4	4	4	4	4	5	5	2	32
307	4	4	5	4	3	4	4	2	30
308	4	4	4	3	4	4	4	2	29
309	4	2	4	3	4	4	4	2	27
310	4	2	3	3	4	5	5	2	28
311	5	2	5	4	4	4	4	2	30
312	4	2	4	4	4	4	5	2	29
313	4	2	5	5	4	4	4	2	30
314	4	2	4	4	4	4	5	2	29
315	4	2	5	4	4	4	5	2	30
316	5	2	4	4	4	5	4	2	30
317	4	2	5	4	5	4	5	2	31
318	4	2	3	3	5	5	5	2	29
319	5	2	4	4	4	4	4	2	29
320	3	2	3	2	2	2	1	2	17
321	3	2	4	5	3	2	2	2	23
322	4	2	4	4	3	4	3	2	26
323	3	2	5	5	4	4	3	2	28
324	2	2	4	4	5	4	4	2	27
325	4	2	4	4	4	4	5	2	29
326	5	2	5	5	4	5	5	2	33
327	4	2	4	5	5	5	5	2	32
328	3	2	5	5	5	5	1	2	28
329	5	2	5	5	5	5	5	2	34
330	3	2	4	4	4	3	2	2	24
331	4	2	5	5	5	4	4	2	31

332	4	2	5	5	5	5	5	2	33
333	5	2	5	4	4	4	4	2	30
334	4	2	4	4	3	3	4	2	26
335	4	2	5	4	4	5	4	2	30
336	5	2	4	5	5	4	4	2	31
337	4	2	4	4	4	4	4	2	28
338	4	2	5	4	4	5	4	2	30
339	4	2	4	4	4	4	4	2	28
340	4	2	4	4	4	4	4	2	28
341	5	2	5	5	4	4	4	2	31
342	4	2	4	4	4	5	3	2	28
343	4	2	4	5	4	4	5	2	30
344	5	2	4	4	4	4	4	2	29
345	4	2	4	4	4	5	4	2	29
346	4	2	4	4	4	4	4	2	28
347	5	2	4	5	5	5	5	2	33
348	4	2	4	5	4	5	5	2	31
349	4	2	4	5	4	4	5	2	30
350	4	2	4	5	3	5	5	2	30
351	5	2	4	5	4	5	4	2	31
352	4	2	4	4	4	5	4	2	29
353	4	2	4	4	3	5	5	2	29
354	4	2	5	5	4	4	4	2	30
355	4	2	5	5	4	5	5	2	32
356	5	2	4	4	5	4	4	2	30
357	4	2	4	4	5	5	4	2	30
358	4	2	4	5	4	4	4	2	29
359	5	2	5	5	5	5	4	2	33
360	5	2	4	5	4	4	5	2	31
361	5	1	4	5	5	4	4	2	30
362	4	1	5	5	4	5	4	2	30
363	4	1	5	4	5	5	5	2	31
364	4	1	5	5	5	4	5	2	31
365	5	1	4	5	4	5	4	2	30
366	4	1	5	5	4	5	4	2	30
367	5	3	5	4	4	4	5	2	32
368	4	3	4	5	5	4	4	2	31

369	4	4	3	3	5	4	4	2	29
370	4	4	4	3	4	4	4	2	29
371	5	2	5	5	4	5	3	2	31
372	4	2	5	4	4	4	4	2	29
373	4	2	5	4	5	4	4	2	30
374	5	2	3	5	4	4	5	2	30
375	5	2	5	5	5	4	4	2	32
376	5	2	4	5	5	4	4	2	31
377	4	2	4	5	4	5	3	2	29
378	3	2	5	4	4	5	4	2	29
379	4	4	5	4	5	5	5	2	34
380	4	4	3	5	5	4	3	2	30
381	5	4	4	5	4	4	4	2	32
382	5	2	4	5	5	4	4	2	31
383	4	2	4	5	4	4	5	2	30
384	5	2	4	5	4	5	4	2	31
385	5	2	4	5	4	5	5	2	32
386	4	2	5	4	5	4	4	2	30
387	5	2	4	4	5	5	5	2	32
388	4	2	5	4	4	5	4	2	30
389	5	2	4	4	4	4	4	2	29
390	4	4	5	5	4	4	4	2	32
391	4	4	4	4	4	4	4	2	30
392	4	4	4	4	5	4	5	2	32
393	5	2	5	4	5	5	4	2	32
394	5	2	4	3	5	4	5	2	30
395	4	2	4	5	4	5	4	2	30
396	4	2	5	4	5	5	5	2	32
397	5	2	5	5	5	4	4	2	32
398	4	2	4	5	5	5	4	2	31
399	4	2	5	4	4	5	5	2	31
400	4	2	4	4	4	5	5	2	30

No Responden	Komunikasi (X3)								Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	4	4	4	2	4	2	4	28
2	4	5	2	5	2	5	2	5	30
3	3	3	3	3	2	3	2	3	22
4	4	4	4	4	1	4	1	5	27
5	5	5	4	4	1	4	1	4	28
6	4	4	4	4	1	5	1	5	28
7	3	4	4	3	1	4	1	4	24
8	4	5	4	5	1	5	1	5	30
9	4	4	4	3	2	4	2	4	27
10	4	4	4	4	3	4	3	4	30
11	3	4	4	3	2	3	2	4	25
12	4	4	4	3	2	4	2	4	27
13	3	3	4	2	2	2	2	4	22
14	4	4	4	4	2	4	2	4	28
15	4	4	4	4	2	3	2	4	27
16	3	3	4	2	2	2	2	3	21
17	4	4	4	4	2	4	2	4	28
18	4	4	4	4	2	4	2	4	28
19	3	4	4	4	2	4	2	4	27
20	4	4	4	4	2	4	2	4	28
21	4	4	4	3	2	4	2	4	27
22	4	4	4	4	2	5	2	5	30
23	5	4	4	3	4	3	4	4	31
24	4	5	4	5	4	5	4	4	35
25	4	4	4	4	2	4	2	4	28
26	4	4	4	4	3	4	3	5	31
27	4	4	4	4	4	4	4	3	31
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	3	4	3	4	30
30	3	3	4	4	4	4	4	4	30
31	4	4	4	4	3	4	3	4	30
32	5	5	4	5	2	5	2	4	32
33	5	5	4	5	4	5	4	4	36
34	5	5	4	4	4	4	4	4	34
35	5	5	4	5	4	5	4	4	36

36	2	2	4	2	4	1	4	3	22
37	5	5	4	5	4	5	4	4	36
38	4	5	4	4	4	5	4	4	34
39	4	4	4	4	4	5	4	4	33
40	4	5	4	4	4	5	4	5	35
41	5	5	4	5	4	5	4	5	37
42	4	4	4	3	3	4	3	4	29
43	3	3	4	3	4	3	4	4	28
44	4	4	4	5	2	3	2	4	28
45	5	4	4	4	2	4	2	4	29
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31
48	4	5	4	4	2	4	2	5	30
49	4	4	4	4	4	4	4	5	33
50	3	3	4	2	2	3	2	4	23
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	3	4	4	31
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	5	4	4	5	4	4	4	4	34
55	5	4	4	5	4	4	4	4	34
56	4	5	4	5	4	4	4	4	34
57	3	3	4	3	3	3	3	4	26
58	3	3	4	3	4	4	4	4	29
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	3	3	4	3	4	3	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	3	3	4	3	3	28
64	3	3	5	3	4	3	4	5	30
65	4	5	3	3	4	4	4	4	31
66	3	3	4	3	4	4	4	5	30
67	4	4	4	3	4	5	4	4	32
68	4	5	3	5	4	5	4	4	34
69	3	3	3	4	4	4	4	5	30
70	3	3	4	1	4	1	4	5	25
71	4	2	4	4	4	2	4	5	29
72	4	4	4	2	4	4	4	5	31

73	4	4	4	4	4	4	4	5	33
74	4	5	5	5	4	4	4	4	35
75	5	5	4	4	4	5	4	4	35
76	4	4	4	4	4	5	4	4	33
77	5	5	5	4	2	5	2	4	32
78	5	5	4	5	2	5	2	4	32
79	5	4	4	5	2	5	2	5	32
80	4	4	3	4	2	3	2	4	26
81	4	4	4	4	2	3	2	4	27
82	4	5	4	4	2	5	2	3	29
83	1	3	4	3	4	3	4	4	26
84	4	4	4	3	4	4	4	5	32
85	4	4	4	3	4	4	4	5	32
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	5	4	5	34
88	3	4	4	5	4	4	4	3	31
89	5	5	4	4	4	5	4	4	35
90	4	4	3	5	4	5	4	4	33
91	4	4	4	5	2	5	2	4	30
92	5	4	5	5	2	5	2	4	32
93	4	4	4	5	2	5	2	4	30
94	4	5	5	4	2	4	2	5	31
95	4	5	4	4	2	4	2	4	29
96	4	5	4	5	2	4	2	5	31
97	5	5	5	4	2	4	2	4	31
98	5	4	4	4	3	5	3	4	32
99	4	4	5	4	3	4	3	4	31
100	4	4	5	4	2	5	2	5	31
101	3	4	2	4	2	4	2	4	25
102	3	4	4	4	2	4	2	4	27
103	5	5	4	4	2	4	2	4	30
104	4	5	5	4	2	4	2	5	31
105	4	4	4	4	2	5	2	5	30
106	4	4	4	3	2	5	2	5	29
107	4	4	4	4	2	4	2	5	29
108	5	5	2	4	2	4	2	4	28
109	5	5	4	4	2	5	2	4	31

110	5	5	2	4	2	4	2	4	28
111	5	4	4	4	2	4	2	5	30
112	5	5	4	4	2	4	2	4	30
113	4	4	4	4	2	5	2	5	30
114	5	4	4	4	2	4	2	4	29
115	2	3	4	5	2	5	2	3	26
116	4	4	4	5	2	3	2	5	29
117	5	5	4	5	2	4	2	4	31
118	4	5	4	5	2	5	2	4	31
119	4	4	4	3	2	4	2	3	26
120	4	5	4	5	4	5	4	4	35
121	4	5	4	4	4	4	4	4	33
122	4	4	4	4	3	4	3	5	31
123	5	5	4	4	4	5	4	5	36
124	5	4	5	4	4	4	4	4	34
125	4	5	4	5	4	4	4	4	34
126	4	4	4	4	2	5	2	5	30
127	5	5	4	4	1	4	1	5	29
128	4	4	4	4	2	4	2	5	29
129	4	4	4	4	2	4	2	4	28
130	5	5	4	4	2	4	2	4	30
131	5	4	4	5	2	5	2	4	31
132	4	4	5	5	2	4	2	4	30
133	4	4	4	5	2	4	2	4	29
134	4	5	5	5	2	5	2	5	33
135	4	4	5	5	2	4	2	4	30
136	4	5	4	4	1	4	1	4	27
137	5	5	4	5	2	4	2	5	32
138	4	5	5	5	2	5	2	4	32
139	4	4	4	4	2	5	2	5	30
140	5	5	4	5	3	4	3	4	33
141	5	4	4	4	4	5	4	5	35
142	3	4	4	3	2	4	2	4	26
143	5	4	4	5	2	5	2	4	31
144	4	5	4	5	2	4	2	5	31
145	5	5	5	4	4	5	4	4	36
146	5	5	4	5	4	4	4	4	35

147	4	4	4	5	2	4	2	4	29
148	5	3	4	3	2	4	2	5	28
149	5	5	4	4	2	4	2	4	30
150	4	4	4	4	4	5	4	4	33
151	5	3	4	5	4	5	4	5	35
152	5	4	4	4	4	4	4	5	34
153	5	5	4	5	4	5	4	5	37
154	4	3	4	5	3	5	3	5	32
155	5	5	4	5	4	5	4	5	37
156	5	5	4	5	4	5	4	5	37
157	5	5	4	5	2	5	2	5	33
158	5	5	4	5	4	5	4	5	37
159	5	5	4	5	2	5	2	5	33
160	5	5	4	5	4	5	4	5	37
161	5	5	5	4	2	5	2	5	33
162	5	4	4	5	2	4	2	4	30
163	4	4	5	5	2	5	2	5	32
164	4	5	5	4	2	4	2	5	31
165	5	5	4	4	2	4	2	3	29
166	4	5	4	4	2	5	2	5	31
167	5	5	5	3	2	5	2	3	30
168	4	4	4	3	2	4	2	4	27
169	4	4	4	4	2	5	2	4	29
170	4	5	4	5	2	4	2	4	30
171	5	5	4	4	2	5	2	4	31
172	4	5	4	4	2	5	2	5	31
173	4	4	4	4	2	5	2	5	30
174	3	3	5	1	2	3	2	5	24
175	4	3	4	2	2	1	2	4	22
176	4	2	4	4	2	3	2	5	26
177	4	4	4	4	2	4	2	4	28
178	4	4	4	4	2	4	2	5	29
178	4	4	4	4	2	5	2	5	30
180	4	4	4	4	2	4	2	5	29
181	4	5	4	5	2	4	2	5	31
182	4	5	4	5	2	4	2	4	30
183	4	5	4	4	2	5	2	5	31

184	5	4	4	4	2	5	2	5	31
185	4	4	4	5	2	5	2	4	30
186	5	4	4	4	2	4	2	5	30
187	4	5	4	4	2	5	2	5	31
188	5	5	4	5	2	5	2	4	32
189	4	5	4	4	2	5	2	4	30
190	4	5	5	4	4	4	4	5	35
191	5	4	5	4	4	5	4	4	35
192	5	5	5	5	4	5	4	5	38
193	4	5	5	5	4	4	4	4	35
194	3	5	5	4	2	4	2	4	29
195	3	3	5	4	4	5	4	3	31
196	3	3	5	4	4	4	4	4	31
197	4	4	4	4	4	4	4	4	32
198	4	4	4	5	4	4	4	4	33
199	4	3	4	5	4	4	4	3	31
200	4	4	4	4	2	5	2	4	29
201	4	4	4	4	2	4	2	4	28
202	4	4	4	4	2	4	2	4	28
203	4	4	5	4	2	4	2	4	29
204	4	4	4	4	2	4	2	4	28
205	2	4	4	2	2	3	2	4	23
206	3	2	4	4	2	3	2	3	23
207	3	3	4	3	2	4	2	4	25
208	5	5	4	5	2	5	2	4	32
209	3	3	4	3	2	3	2	4	24
210	2	4	3	4	2	4	2	5	26
211	4	5	4	5	2	4	2	5	31
212	2	3	4	3	2	4	2	4	24
213	4	4	4	5	2	5	2	5	31
214	4	3	4	2	2	4	2	5	26
215	4	5	4	4	2	4	2	4	29
216	3	2	4	3	2	4	2	4	24
217	4	3	3	3	2	4	2	4	25
218	3	5	4	5	2	3	2	5	29
219	4	4	5	5	2	5	2	5	32
220	3	4	5	4	2	4	2	4	28

221	5	3	5	4	2	3	2	5	29
222	4	5	5	4	2	5	2	4	31
223	2	3	5	3	2	2	2	2	21
224	4	5	4	4	2	5	2	4	30
225	2	3	5	3	2	2	2	2	21
226	4	5	5	4	2	4	2	5	31
227	4	5	5	5	2	3	2	4	30
228	5	5	5	4	2	4	2	5	32
229	4	4	4	4	2	4	2	4	28
230	4	5	4	5	2	4	2	3	29
231	5	5	4	5	2	5	2	5	33
232	5	5	5	5	2	4	2	5	33
233	5	5	4	4	2	4	2	5	31
234	5	4	4	5	2	4	2	5	31
235	4	5	4	5	2	4	2	5	31
236	4	3	4	4	2	5	2	5	29
237	5	4	4	5	2	5	2	4	31
238	5	5	4	5	2	5	2	5	33
239	5	4	4	4	2	3	2	5	29
240	4	4	4	5	2	5	2	4	30
241	5	4	4	4	2	4	2	5	30
242	5	3	4	4	2	4	2	5	29
243	5	4	4	4	2	4	2	5	30
244	4	5	4	5	2	5	2	5	32
245	4	5	4	4	2	4	2	5	30
246	3	5	4	3	2	5	2	4	28
247	4	4	4	5	2	5	2	5	31
248	5	5	5	5	2	5	2	4	33
249	4	5	4	5	2	4	2	4	30
250	4	4	5	5	2	5	2	5	32
251	5	5	5	4	2	4	2	5	32
252	4	4	4	5	2	5	2	4	30
253	4	3	4	5	2	4	2	5	29
254	5	5	5	5	2	5	2	5	34
255	5	5	4	4	2	4	2	5	31
256	5	5	4	5	2	4	2	5	32
257	4	5	4	4	2	4	2	5	30

258	4	5	4	5	2	4	2	4	30
259	3	5	4	3	2	5	2	4	28
260	5	4	4	4	2	5	2	5	31
261	5	5	5	5	2	5	2	5	34
262	3	5	4	3	2	5	2	5	29
263	5	4	5	4	2	4	2	4	30
264	5	5	4	4	2	4	2	5	31
265	5	5	4	5	2	4	2	4	31
266	5	4	4	4	2	3	2	4	28
267	4	4	4	5	2	4	2	4	29
268	5	5	4	5	2	5	2	4	32
269	5	5	4	5	2	5	2	5	33
270	5	5	4	5	2	5	2	5	33
271	3	4	4	3	2	3	2	3	24
272	4	3	4	4	2	4	2	4	27
273	4	5	4	5	2	5	2	5	32
274	4	3	4	4	2	5	2	4	28
275	5	5	4	5	2	4	2	4	31
276	4	4	4	5	2	3	2	3	27
277	5	4	5	4	2	5	2	5	32
278	4	4	4	5	2	3	2	2	26
279	5	5	5	5	2	5	2	5	34
280	5	5	5	5	2	5	2	5	34
281	5	5	4	4	2	4	2	5	31
282	5	5	4	5	2	5	2	5	33
283	5	4	5	5	2	5	2	5	33
284	4	5	4	5	2	5	2	4	31
285	5	5	4	4	2	4	2	4	30
286	5	4	4	4	2	3	2	5	29
287	4	4	4	4	2	3	2	5	28
288	5	5	4	5	2	5	2	5	33
289	5	5	4	5	2	5	2	5	33
290	4	4	5	4	4	3	4	4	32
291	4	4	4	4	4	4	4	4	32
292	4	4	4	5	4	5	4	4	34
293	4	4	4	4	4	3	4	4	31
294	4	4	4	5	4	5	4	4	34

295	4	4	4	5	4	3	4	3	31
296	4	4	4	3	4	4	4	4	31
297	4	4	4	5	4	4	4	4	33
298	4	4	4	4	4	3	4	4	31
299	5	4	4	4	2	4	2	4	29
300	4	5	4	5	2	4	2	5	31
301	4	4	4	4	2	4	2	4	28
302	4	5	3	3	2	5	2	4	28
303	4	4	3	4	2	4	2	4	27
304	4	4	4	3	2	4	2	3	26
305	4	4	3	3	2	4	2	3	25
306	4	5	4	4	2	4	2	4	29
307	3	4	4	5	2	4	2	4	28
308	4	4	3	3	4	5	4	3	30
309	4	4	4	3	4	5	4	3	31
310	4	5	3	4	4	5	4	3	32
311	4	4	4	4	4	4	4	4	32
312	4	4	4	5	4	5	4	4	34
313	4	4	2	4	4	5	4	5	32
314	4	4	5	5	4	5	4	4	35
315	4	4	5	4	4	5	4	4	34
316	4	5	3	5	4	4	4	4	33
317	5	4	3	4	2	4	2	4	28
318	5	5	3	5	2	5	2	3	30
319	4	4	3	3	2	3	2	4	25
320	2	2	4	3	2	2	2	2	19
321	3	2	3	3	2	2	2	5	22
322	3	4	3	4	2	4	2	4	26
323	4	4	4	3	2	4	2	5	28
324	5	4	5	5	2	4	2	4	31
325	4	4	4	4	2	5	2	4	29
326	4	5	4	5	2	5	2	5	32
327	4	5	4	5	2	4	2	5	31
328	1	3	4	3	2	3	2	5	23
329	5	5	4	5	2	5	2	5	33
330	4	4	4	3	2	3	2	4	26
331	4	5	5	5	2	5	2	5	33

332	5	5	4	5	2	5	2	5	33
333	4	4	4	5	2	4	2	4	29
334	4	4	4	4	2	4	2	4	28
335	4	4	4	4	2	4	2	4	28
336	4	5	4	5	4	5	4	5	36
337	4	3	4	4	4	4	4	4	31
338	5	4	4	4	4	4	4	4	33
339	4	4	4	4	4	4	4	4	32
340	4	4	4	4	2	4	2	4	28
341	4	4	5	4	2	5	2	5	31
342	4	4	4	4	2	4	2	4	28
343	4	4	4	5	2	4	2	5	30
344	5	4	5	4	2	4	2	4	30
345	4	4	4	4	2	4	2	4	28
346	4	3	4	4	2	4	2	4	27
347	5	4	4	4	2	5	2	5	31
348	4	4	4	4	4	4	4	5	33
349	5	4	4	5	2	4	2	5	31
350	5	5	4	4	4	5	4	5	36
351	4	5	5	4	2	5	2	5	32
352	5	4	4	4	4	5	4	4	34
353	4	4	4	4	2	4	2	4	28
354	5	4	4	5	2	4	2	5	31
355	5	4	4	3	2	4	2	5	29
356	5	4	4	3	2	5	2	4	29
357	4	4	4	4	2	4	2	4	28
358	5	5	4	4	2	4	2	5	31
359	4	5	4	4	2	5	2	5	31
360	5	4	4	4	2	5	2	5	31
361	4	4	4	4	2	5	2	5	30
362	5	4	4	4	2	4	2	5	30
363	5	4	4	4	2	5	2	4	30
364	4	4	4	4	2	5	2	5	30
365	5	4	4	4	2	4	2	5	30
366	5	4	4	4	2	5	2	5	31
367	4	4	5	4	2	4	2	4	29
368	4	4	4	4	2	4	2	5	29

369	4	4	5	3	2	4	2	3	27
370	4	4	5	4	2	3	2	3	27
371	3	4	4	3	2	5	2	5	28
372	4	4	4	4	2	4	3	4	29
373	4	3	5	4	2	3	3	4	28
374	3	5	4	4	2	4	3	5	30
375	4	4	4	4	2	4	3	5	30
376	5	5	4	4	2	5	2	5	32
377	5	4	4	4	2	5	2	5	31
378	5	4	4	5	2	4	2	4	30
379	4	5	5	5	4	4	2	4	33
380	5	5	5	5	4	4	2	5	35
381	4	5	4	5	4	4	4	5	35
382	5	5	4	5	4	5	4	5	37
383	4	5	4	4	4	4	4	5	34
384	5	4	4	4	4	5	1	5	32
385	5	4	4	5	4	4	1	5	32
386	5	4	5	4	4	5	4	4	35
387	5	4	5	4	2	5	2	4	31
388	5	4	5	4	2	5	2	4	31
389	4	5	5	5	2	5	2	4	32
390	4	4	5	3	2	5	2	5	30
391	4	4	5	4	2	5	2	4	30
392	4	3	5	3	2	5	2	4	28
393	5	4	5	4	2	4	2	4	30
394	4	5	5	4	2	5	2	3	30
395	5	5	5	4	4	5	4	5	37
396	5	4	5	5	4	4	4	4	35
397	5	5	4	4	4	5	4	5	36
398	5	3	5	4	4	5	4	5	35
399	5	4	5	5	4	4	4	4	35
400	4	4	4	4	3	4	3	4	30

No Responden	Loyalitas Pelanggan (Y)								Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	4	4	2	4	4	2	4	28
2	4	4	5	2	5	5	2	5	32
3	3	3	3	2	3	3	2	3	22
4	4	4	4	1	5	4	1	4	27
5	5	5	4	1	4	4	1	5	29
6	4	4	5	1	5	5	1	4	29
7	3	3	4	1	4	4	1	4	24
8	4	4	5	1	5	5	1	5	30
9	4	4	4	2	4	4	2	4	28
10	4	4	4	2	4	4	3	4	29
11	3	3	4	2	4	4	2	4	26
12	4	4	4	2	4	4	2	4	28
13	3	3	4	2	4	3	2	3	24
14	4	4	4	2	4	4	2	4	28
15	4	4	3	2	4	3	2	4	26
16	3	3	3	2	3	2	2	3	21
17	4	4	4	2	4	4	2	4	28
18	4	4	4	2	4	3	2	4	27
19	3	3	3	2	4	4	2	4	25
20	4	4	4	2	4	3	2	4	27
21	4	4	4	2	4	4	2	4	28
22	4	4	5	2	5	5	2	4	31
23	5	5	5	4	4	5	4	4	36
24	4	4	5	4	4	5	4	5	35
25	4	4	4	2	4	4	2	4	28
26	4	4	4	3	5	4	3	4	31
27	4	4	4	4	3	4	4	4	31
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	5	3	4	5	3	4	32
30	3	3	4	4	4	4	4	3	29
31	4	4	3	3	4	3	3	4	28
32	5	5	5	2	4	5	2	5	33
33	5	5	5	4	4	5	4	5	37
34	5	5	5	4	4	5	4	5	37
35	5	5	5	4	4	5	4	5	37

36	2	2	3	4	3	1	4	2	21
37	5	5	4	4	4	4	4	5	35
38	4	5	4	4	4	4	4	5	34
39	4	4	5	4	4	5	4	4	34
40	4	5	4	4	5	4	4	5	35
41	5	5	5	4	5	5	4	5	38
42	4	4	4	3	4	4	3	4	30
43	3	3	3	4	4	3	4	3	27
44	4	4	5	2	4	4	2	4	29
45	5	4	5	2	4	5	2	4	31
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	5	4	2	5	4	2	5	31
49	4	4	4	4	5	4	4	4	33
50	3	3	4	2	4	2	2	3	23
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	5	4	4	33
53	4	4	5	4	4	5	4	4	34
54	5	4	4	4	4	5	4	4	34
55	5	4	4	4	4	5	4	4	34
56	4	5	5	4	4	5	4	5	36
57	3	3	3	3	4	3	3	3	25
58	3	3	4	4	4	3	4	3	28
59	4	4	4	3	4	4	4	4	31
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	3	3	3	4	4	3	4	3	27
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	3	3	4	3	4	29
64	3	3	5	4	5	5	4	3	32
65	4	5	3	4	4	2	4	5	31
66	3	3	3	4	5	4	4	3	29
67	4	4	4	4	4	3	4	4	31
68	4	5	4	4	4	4	4	5	34
69	3	3	3	2	5	3	4	3	26
70	3	3	5	2	5	1	4	3	26
71	4	2	4	2	5	1	4	2	24
72	4	4	4	2	5	5	4	4	32

73	4	4	4	2	5	3	4	4	30
74	4	5	5	2	4	5	4	5	34
75	5	5	5	2	4	4	4	5	34
76	4	4	5	2	4	4	4	4	31
77	5	5	5	2	4	5	2	5	33
78	5	5	5	2	4	5	2	5	33
79	5	4	4	2	5	5	2	4	31
80	4	4	4	2	4	4	2	4	28
81	4	4	4	2	4	4	2	4	28
82	4	5	5	2	3	4	2	5	30
83	1	3	1	2	4	2	4	3	20
84	4	4	4	2	5	3	4	4	30
85	4	4	4	2	5	3	4	4	30
86	4	4	5	2	4	3	4	4	30
87	4	4	5	2	5	5	4	4	33
88	3	4	4	2	3	4	4	4	28
89	5	5	5	2	4	4	4	5	34
90	4	4	4	2	4	4	4	4	30
91	4	4	4	2	4	4	2	4	28
92	5	4	5	2	4	4	2	4	30
93	4	4	4	2	4	4	2	4	28
94	4	5	4	2	5	4	2	5	31
95	4	5	5	2	4	4	2	5	31
96	4	5	5	2	5	5	2	5	33
97	5	5	5	2	4	4	2	5	32
98	5	4	5	3	4	5	3	4	33
99	4	4	5	3	4	5	3	4	32
100	4	4	4	2	5	4	2	4	29
101	3	4	3	2	4	3	2	4	25
102	3	4	3	2	4	3	2	4	25
103	5	5	5	2	4	4	2	5	32
104	4	5	4	2	5	4	2	5	31
105	4	4	5	2	5	4	2	4	30
106	4	4	3	2	5	3	2	4	27
107	4	4	4	2	5	4	2	4	29
108	5	5	5	2	4	4	2	5	32
109	5	5	5	2	4	3	2	5	31

110	5	5	5	2	4	4	2	5	32
111	5	4	4	2	5	4	2	4	30
112	5	5	5	2	4	4	2	5	32
113	4	4	5	2	5	4	2	4	30
114	5	4	4	2	4	5	2	4	30
115	2	3	4	2	3	3	2	3	22
116	4	4	4	2	5	4	2	4	29
117	5	5	5	2	4	4	2	5	32
118	4	5	4	2	4	5	2	5	31
119	4	4	2	2	3	2	2	4	23
120	4	5	5	4	4	5	4	5	36
121	4	5	5	4	4	4	4	5	35
122	4	4	4	3	5	4	3	4	31
123	5	5	5	4	5	4	4	5	37
124	5	4	4	4	4	4	4	4	33
125	4	5	5	4	4	5	4	5	36
126	4	4	5	2	5	4	2	4	30
127	5	5	5	1	5	4	1	5	31
128	4	4	5	2	5	3	2	4	29
129	4	4	5	2	4	4	2	4	29
130	5	5	4	2	4	5	2	5	32
131	5	4	4	2	4	5	2	4	30
132	4	4	4	2	4	4	2	4	28
133	4	4	4	2	4	5	2	4	29
134	4	5	4	2	5	5	2	5	32
135	4	4	4	2	4	4	2	4	28
136	4	5	5	1	4	4	1	5	29
137	5	5	5	2	5	4	2	5	33
138	4	5	5	2	4	4	2	5	31
139	4	4	4	2	5	4	2	4	29
140	5	5	5	3	4	4	3	5	34
141	5	4	4	4	5	5	4	4	35
142	3	4	5	2	4	4	2	4	28
143	5	4	5	2	4	3	2	4	29
144	4	5	4	2	5	4	2	5	31
145	5	5	4	4	4	5	4	5	36
146	5	5	4	4	4	3	4	5	34

147	4	4	5	2	4	4	2	4	29
148	5	3	4	2	5	4	2	3	28
149	5	5	5	2	4	4	2	5	32
150	4	4	4	4	4	4	4	4	32
151	5	3	5	4	5	5	4	3	34
152	5	4	5	4	5	4	4	4	35
153	5	5	5	4	5	4	4	5	37
154	4	3	4	3	5	3	3	3	28
155	5	5	5	4	5	3	4	5	36
156	5	5	5	4	5	3	4	5	36
157	5	5	5	2	5	5	2	5	34
158	5	5	5	4	5	4	4	5	37
159	5	5	5	2	5	3	2	5	32
160	5	5	5	4	5	4	4	5	37
161	5	5	4	2	5	5	2	5	33
162	5	4	4	2	4	4	2	4	29
163	4	4	5	2	5	4	2	4	30
164	4	5	5	2	5	3	2	5	31
165	5	5	5	2	3	3	2	5	30
166	4	5	5	2	5	5	2	5	33
167	5	5	4	2	3	5	2	5	31
168	4	4	4	2	4	4	2	4	28
169	4	4	5	2	4	4	2	4	29
170	4	5	4	2	4	4	2	5	30
171	5	5	5	2	4	4	2	5	32
172	4	5	5	2	5	4	2	5	32
173	4	4	5	2	5	4	2	4	30
174	3	3	5	2	5	4	2	3	27
175	4	3	4	2	4	5	2	3	27
176	4	2	4	2	5	5	2	2	26
177	4	4	4	2	4	5	2	4	29
178	4	4	5	2	5	5	2	4	31
178	4	4	5	2	5	2	2	4	28
180	4	4	4	2	5	5	2	4	30
181	4	5	5	2	5	4	2	5	32
182	4	5	4	2	4	5	2	5	31
183	4	5	5	2	5	5	2	5	33

184	5	4	4	2	5	5	2	4	31
185	4	4	5	2	4	4	2	4	29
186	5	4	4	2	5	3	2	4	29
187	4	5	5	2	5	3	2	5	31
188	5	5	5	2	4	4	2	5	32
189	4	5	5	2	4	4	2	5	31
190	4	5	4	4	5	4	4	5	35
191	5	4	5	4	4	4	4	4	34
192	5	5	5	4	5	4	4	5	37
193	4	5	5	4	4	3	4	5	34
194	3	5	4	2	4	4	2	5	29
195	3	3	4	4	3	4	4	3	28
196	3	3	4	4	4	4	4	3	29
197	4	4	4	4	4	5	4	4	33
198	4	4	4	4	4	4	4	4	32
199	4	3	5	4	3	4	4	3	30
200	4	4	5	2	4	3	2	4	28
201	4	4	4	2	4	3	2	4	27
202	4	4	4	2	4	4	2	4	28
203	4	4	4	2	4	4	2	4	28
204	4	4	4	2	4	3	2	4	27
205	2	4	2	2	4	4	2	4	24
206	3	2	3	2	3	3	2	2	20
207	3	3	4	2	4	3	2	3	24
208	5	5	4	2	4	4	2	5	31
209	3	3	3	2	4	3	2	3	23
210	2	4	3	2	5	4	2	4	26
211	4	5	4	2	5	5	2	5	32
212	2	3	3	2	4	3	2	3	22
213	4	4	4	2	5	3	2	4	28
214	4	3	3	2	5	3	2	3	25
215	4	5	4	2	4	4	2	5	30
216	3	2	3	2	4	4	2	2	22
217	4	3	3	2	4	4	2	3	25
218	3	5	4	2	5	5	2	5	31
219	4	4	4	2	5	5	2	4	30
220	3	4	3	2	4	4	2	4	26

221	5	3	4	2	5	5	2	3	29
222	4	5	4	2	4	5	2	5	31
223	2	3	5	2	2	3	2	3	22
224	4	5	4	2	4	3	2	5	29
225	2	3	3	2	2	4	2	3	21
226	4	5	4	2	5	1	2	5	28
227	4	5	3	2	4	4	2	5	29
228	5	5	4	2	5	4	2	5	32
229	4	4	4	2	4	3	2	4	27
230	4	5	3	2	3	4	2	5	28
231	5	5	5	2	5	5	2	5	34
232	5	5	5	2	5	5	2	5	34
233	5	5	5	2	5	4	2	5	33
234	5	4	5	2	5	4	2	4	31
235	4	5	5	2	5	5	2	5	33
236	4	3	3	2	5	4	2	3	26
237	5	4	4	2	4	4	2	4	29
238	5	5	5	2	5	4	2	5	33
239	5	4	3	2	5	4	2	4	29
240	4	4	4	2	4	5	2	4	29
241	5	4	4	2	5	4	2	4	30
242	5	3	4	2	5	4	2	3	28
243	5	4	5	2	5	5	2	4	32
244	4	5	4	2	5	4	2	5	31
245	4	5	4	2	5	4	2	5	31
246	3	5	4	2	4	4	2	5	29
247	4	4	5	2	5	4	2	4	30
248	5	5	5	2	4	5	2	5	33
249	4	5	3	2	4	4	2	5	29
250	4	4	4	2	5	5	2	4	30
251	5	5	5	2	5	3	2	5	32
252	4	4	5	2	4	5	2	4	30
253	4	3	4	2	5	3	2	3	26
254	5	5	5	2	5	4	2	5	33
255	5	5	4	2	5	3	2	5	31
256	5	5	4	2	5	4	2	5	32
257	4	5	4	2	5	5	2	5	32

258	4	5	4	2	4	5	2	5	31
259	3	5	4	2	4	3	2	5	28
260	5	4	5	2	5	4	2	4	31
261	5	5	4	2	5	3	2	5	31
262	3	5	4	2	5	4	2	5	30
263	5	4	4	2	4	5	2	4	30
264	5	5	5	2	5	5	2	5	34
265	5	5	4	2	4	4	2	5	31
266	5	4	3	2	4	5	2	4	29
267	4	4	3	2	4	4	2	4	27
268	5	5	5	2	4	5	2	5	33
269	5	5	5	2	5	4	2	5	33
270	5	5	5	2	5	3	2	5	32
271	3	4	5	2	3	4	2	4	27
272	4	3	4	2	4	4	2	3	26
273	4	5	4	2	5	5	2	5	32
274	4	3	5	2	4	5	2	3	28
275	5	5	4	2	4	4	2	5	31
276	4	4	4	2	3	4	2	4	27
277	5	4	4	2	5	5	2	4	31
278	4	4	4	2	2	4	2	4	26
279	5	5	4	2	5	4	2	5	32
280	5	5	5	2	5	5	2	5	34
281	5	5	4	2	5	4	2	5	32
282	5	5	5	2	5	5	2	5	34
283	5	4	5	2	5	4	2	4	31
284	4	5	5	2	4	5	2	5	32
285	5	5	5	2	4	4	2	5	32
286	5	4	4	2	5	4	2	4	30
287	4	4	4	2	5	4	2	4	29
288	5	5	5	2	5	4	2	5	33
289	5	5	5	2	5	5	2	5	34
290	4	4	5	4	4	5	4	4	34
291	4	4	5	4	4	5	4	4	34
292	4	4	3	4	4	5	4	4	32
293	4	4	5	4	4	4	4	4	33
294	4	4	3	4	4	5	4	4	32

295	4	4	4	4	3	5	4	4	32
296	4	4	4	4	4	5	4	4	33
297	4	4	4	4	4	3	4	4	31
298	4	4	5	4	4	5	4	4	34
299	5	4	4	2	4	5	2	4	30
300	4	5	5	2	5	5	2	5	33
301	4	4	5	2	4	5	2	4	30
302	4	5	4	2	4	5	2	5	31
303	4	4	4	2	4	5	2	4	29
304	4	4	5	2	3	4	2	4	28
305	4	4	5	2	3	4	2	4	28
306	4	5	4	2	4	5	2	5	31
307	3	4	4	2	4	5	2	4	28
308	4	4	5	4	3	4	4	4	32
309	4	4	5	4	3	4	4	4	32
310	4	5	5	4	3	4	4	5	34
311	4	4	5	4	4	5	4	4	34
312	4	4	4	4	4	3	4	4	31
313	4	4	4	4	5	3	4	4	32
314	4	4	4	4	4	4	4	4	32
315	4	4	4	4	4	4	4	4	32
316	4	5	4	4	4	4	4	5	34
317	5	4	5	2	4	4	2	4	30
318	5	5	5	2	3	2	2	5	29
319	4	4	4	2	4	3	2	4	27
320	2	2	3	2	2	4	2	2	19
321	3	2	3	2	5	4	2	2	23
322	3	4	4	2	4	4	2	4	27
323	4	4	3	2	5	5	2	4	29
324	5	4	4	2	4	4	2	4	29
325	4	4	5	2	4	4	2	4	29
326	4	5	5	2	5	4	2	5	32
327	4	5	5	2	5	5	2	5	33
328	1	3	5	2	5	5	2	3	26
329	5	5	5	2	5	4	2	5	33
330	4	4	3	2	4	5	2	4	28
331	4	5	5	2	5	5	2	5	33

332	5	5	5	2	5	4	2	5	33
333	4	4	5	2	4	4	2	4	29
334	4	4	4	2	4	5	2	4	29
335	4	4	4	2	4	5	2	4	29
336	4	5	4	4	5	4	4	5	35
337	4	3	3	4	4	4	4	3	29
338	5	4	4	4	4	3	4	4	32
339	4	4	4	4	4	3	4	4	31
340	4	4	4	2	4	4	2	4	28
341	4	4	4	2	5	3	2	4	28
342	4	5	4	2	4	5	2	4	30
343	4	4	4	2	5	5	2	4	30
344	5	4	4	2	4	4	2	4	29
345	4	4	4	2	4	4	2	4	28
346	4	4	3	2	4	4	2	3	26
347	5	5	4	2	5	4	2	4	31
348	4	4	4	4	5	3	4	4	32
349	5	4	5	2	5	3	2	4	30
350	5	5	5	4	5	3	4	5	36
351	4	5	4	2	5	4	2	5	31
352	5	5	5	4	4	4	4	4	35
353	4	4	5	2	4	2	2	4	27
354	5	4	5	2	5	5	2	4	32
355	5	4	4	2	5	4	2	4	30
356	5	5	5	2	4	4	2	4	31
357	4	4	5	2	4	4	2	4	29
358	5	4	5	2	5	5	2	5	33
359	4	5	4	2	5	4	2	5	31
360	5	5	5	2	5	4	2	4	32
361	4	5	5	2	5	4	2	4	31
362	5	4	4	2	5	5	2	4	31
363	5	5	4	2	4	3	2	4	29
364	4	5	5	2	5	5	2	4	32
365	5	4	4	2	5	4	2	4	30
366	5	5	4	2	5	2	2	4	29
367	4	4	4	2	4	5	2	4	29
368	4	4	4	2	5	2	2	4	27

369	4	4	4	2	3	5	2	4	28
370	4	3	4	2	3	3	2	4	25
371	3	5	5	2	5	5	2	4	31
372	4	4	4	2	4	4	2	4	28
373	4	3	5	2	4	4	2	3	27
374	3	4	4	2	5	5	2	5	30
375	4	4	4	2	5	4	2	4	29
376	5	5	4	2	5	4	2	5	32
377	5	5	4	2	5	4	2	4	31
378	5	4	4	2	4	5	2	4	30
379	4	4	4	4	4	5	4	5	34
380	5	4	5	4	5	5	4	5	37
381	4	4	5	4	5	4	4	5	35
382	5	5	5	4	5	3	4	5	36
383	4	4	5	4	5	5	4	5	36
384	5	5	4	4	5	4	4	4	35
385	5	4	4	4	5	4	4	4	34
386	5	5	5	4	4	5	4	4	36
387	5	5	4	2	4	5	2	4	31
388	5	5	4	2	4	4	2	4	30
389	4	5	5	2	4	4	2	5	31
390	4	5	5	2	5	5	2	4	32
391	4	5	5	2	4	4	2	4	30
392	4	5	5	2	4	5	2	3	30
393	5	4	4	2	4	4	2	4	29
394	4	5	5	2	3	4	2	5	30
395	5	5	4	4	5	5	4	5	37
396	5	4	4	4	4	5	4	4	34
397	5	5	5	4	5	4	4	5	37
398	5	5	5	4	5	4	4	3	35
399	5	4	4	4	4	5	4	4	34
400	4	4	5	3	4	4	3	4	31

Lampiran 3

Titik persentase tabel r (1 – 400)

df=(N-2)	Tingkat signifikasi untuk uji satu arah							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Tingkat signifikasi untuk uji dua arah							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,304	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,322	0,354	0,384	0,419	0,443
60	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325	0,352	0,385	0,408
70	0,153	0,195	0,232	0,274	0,302	0,327	0,358	0,380
80	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283	0,307	0,336	0,357
90	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267	0,290	0,318	0,338
100	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254	0,276	0,303	0,321
150	0,105	0,134	0,159	0,189	0,208	0,227	0,249	0,264
200	0,091	0,116	0,138	0,164	0,181	0,197	0,216	0,230
300	0,074	0,095	0,113	0,134	0,148	0,161	0,177	0,188
400	0,064	0,082	0,098	0,116	0,128	0,140	0,154	0,164

Lampiran 4

Titik persentase tabel t (364 – 415)

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t					
	uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
364	0,675	1,284	1,649	1,967	2,337	2,589
365	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
366	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
367	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
368	0,675	1,284	1,649	1,966	2,337	2,589
369	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
370	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
371	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
372	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
373	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
374	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
375	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
376	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
377	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
378	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
379	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
380	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
381	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
382	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
383	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
384	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
385	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
386	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
387	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
388	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
389	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,589
390	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
391	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
392	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
393	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
394	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
395	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
396	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
397	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
398	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
399	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
400	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
401	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
402	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
403	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
404	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
405	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
406	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
407	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
408	0,675	1,284	1,649	1,966	2,336	2,588
409	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
410	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
411	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
412	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
413	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
414	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588
415	0,675	1,284	1,649	1,966	2,335	2,588

Lampiran 5

Titik persentase tabel F (382 – 400)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05					
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)				
	1	2	3	4	5
382	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
383	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
384	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
385	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
386	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
387	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
388	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
389	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
390	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
391	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
392	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
394	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
395	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
396	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
397	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
398	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24
400	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24

Lampiran 6
Pengujian Instrumen

Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.993**	.021	-.008	.022	.033	-.006	.022	.503**
	Sig. (2-tailed)		.000	.675	.879	.659	.514	.909	.659	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.2	Pearson Correlation	.993**	1	.025	.001	.021	.027	-.004	.021	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000		.612	.990	.675	.595	.931	.675	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.3	Pearson Correlation	.021	.025	1	.431**	.419**	.351**	.362**	.419**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.675	.612		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.4	Pearson Correlation	-.008	.001	.431**	1	.377**	.379**	.357**	.377**	.575**
	Sig. (2-tailed)	.879	.990	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.5	Pearson Correlation	.022	.021	.419**	.377**	1	.366**	.433**	1.000**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.659	.675	.000	.000		.000	.000	.000	.000

	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.6	Pearson Correlation	.033	.027	.351**	.379**	.366**	1	.336**	.366**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.514	.595	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.7	Pearson Correlation	-.006	-.004	.362**	.357**	.433**	.336**	1	.433**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.909	.931	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X1.8	Pearson Correlation	.022	.021	.419**	.377**	1.000**	.366**	.433**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.659	.675	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.503**	.504**	.593**	.575**	.740**	.564**	.574**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	-.032	.134**	.193**	.418**	.372**	.363**	-.026	.574**
	Sig. (2-tailed)		.525	.007	.000	.000	.000	.000	.604	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X2.2	Pearson Correlation	-.032	1	.041	-.016	-.035	-.046	.008	.781**	.418**

[illegible]

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

Komunikasi

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.458**	.103*	.425**	-.001	.410**	-.031	.280**	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.000	.980	.000	.535	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3.2	Pearson Correlation	.458**	1	.040	.464**	-.065	.460**	-.075	.206**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000		.430	.000	.196	.000	.132	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3.3	Pearson Correlation	.103*	.040	1	.082	-.019	.067	-.031	.041	.231**
	Sig. (2-tailed)	.039	.430		.103	.702	.180	.531	.411	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3.4	Pearson Correlation	.425**	.464**	.082	1	.015	.425**	-.007	.161**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.103		.760	.000	.889	.001	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3.5	Pearson Correlation	-.001	-.065	-.019	.015	1	.015	.955**	-.081	.550**
	Sig. (2-tailed)	.980	.196	.702	.760		.761	.000	.106	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3.6	Pearson Correlation	.410**	.460**	.067	.425**	.015	1	.006	.271**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.180	.000	.761		.909	.000	.000

Y3	Pearson Correlation	.403**	.407**	1	.036	.171**	.243**	.018	.393**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.472	.001	.000	.716	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y4	Pearson Correlation	.055	-.024	.036	1	-.100*	.039	.903**	-.021	.520**
	Sig. (2-tailed)	.275	.630	.472		.046	.432	.000	.680	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y5	Pearson Correlation	.280**	.213**	.171**	-.100*	1	.081	-.081	.206**	.354**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.046		.105	.106	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y6	Pearson Correlation	.219**	.216**	.243**	.039	.081	1	-.037	.227**	.456**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.432	.105		.456	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y7	Pearson Correlation	-.001	-.070	.018	.903**	-.081	-.037	1	-.065	.470**
	Sig. (2-tailed)	.980	.160	.716	.000	.106	.456		.196	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y8	Pearson Correlation	.458**	.900**	.393**	-.021	.206**	.227**	-.065	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.680	.000	.000	.196		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.637**	.675**	.577**	.520**	.354**	.456**	.470**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

Hasil Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	8

2. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.651	8

3. Komunikasi

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.607	8

4. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.648	8

Lampiran 7

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N	400	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27920001
Most Extreme Differences	Absolute	.028
	Positive	.020
	Negative	-.028
Test Statistic		.028
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.388	2.578
	X2	.511	1.957
	X3	.369	2.712

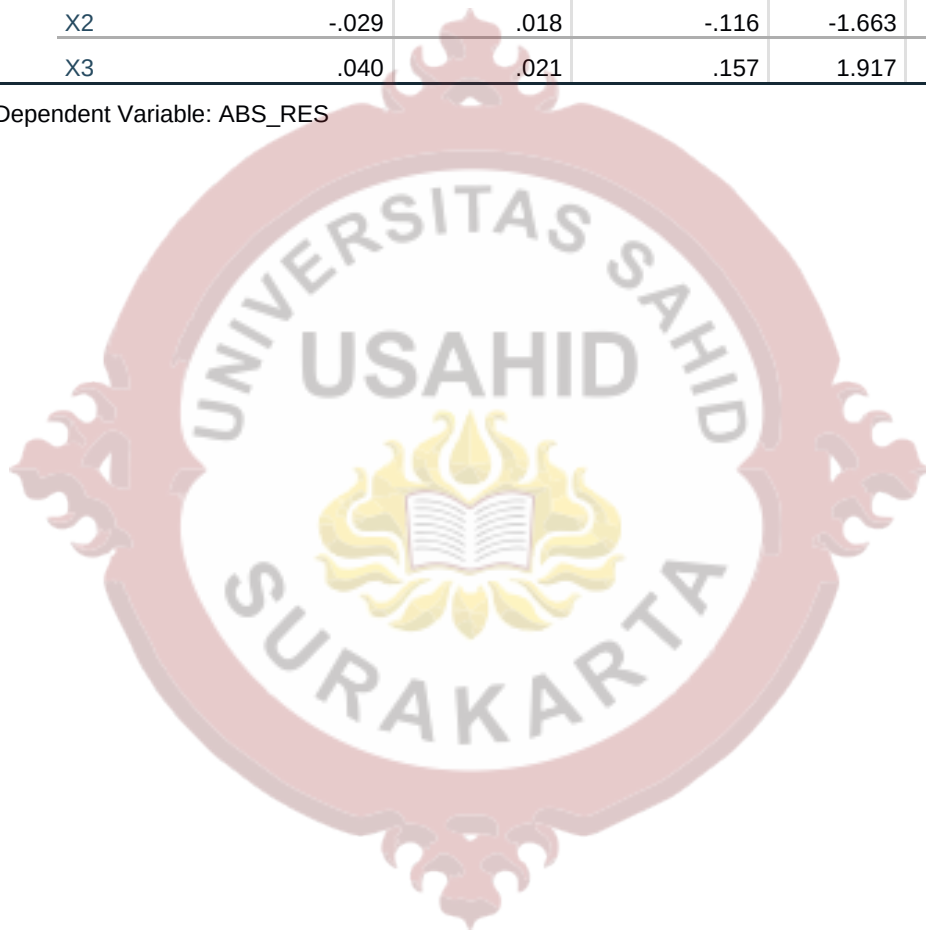
a. Dependent Variable: Y

Uji heteroskedastitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.418		3.378	.001
	X1	-.025	-.118	-1.477	.141
	X2	-.029	-.116	-1.663	.097
	X3	.040	.157	1.917	.056

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 8

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.074	.684		-.107	.915
	Kualitas Pelayanan	.261	.027	.300	9.545	.000
	Kepuasan pelanggan	.148	.029	.141	5.162	.000
	Komunikasi	.597	.034	.565	17.521	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.074	.684		-.107	.915
	Kualitas Pelayanan	.261	.027	.300	9.545	.000
	Kepuasan pelanggan	.148	.029	.141	5.162	.000
	Komunikasi	.597	.034	.565	17.521	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3647.293	3	1215.764	737.386	.000 ^b
	Residual	652.905	396	1.649		
	Total	4300.197	399			

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.848	.847	1.284

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan



Lampiran 9

Dokumentasi Penelitian

