

Kepada :

Responden yang terhormat

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dengan judul “Pengaruh Ekuitas Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner penelitian ini. Informasi yang bapak/ibu berikan hanya untuk kepentingan akademik dan akan dirahasiakan.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerjasama bapak/ibu yang berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat saya,

Widya Marviani Gartiwan

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur.
2. Berilah tanda silang (X) untuk identitas responden dan tanda *checklist* (√) untuk kuesioner dan pilihan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Bapak/Ibu cukup menjawab sesuai yang Bapak/Ibu alami dalam menjalankan kewajiban.

Mohon periksa kembali semua jawaban Bapak/Ibu bahwa tidak ada pernyataan yang terlewat.

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : a. Perempuan  
b. Laki-laki
3. Usia : a. < 20 tahun  
b. 21 tahun - 29 tahun  
c. 30 tahun - 39 tahun  
d. > 40 tahun
4. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa  
b. Karyawan Swasta  
c. PNS  
d. Wiraswasta
5. Berapa Kali Anda Menggunakan Jasa Pengiriman Ninja xpress cabang cimincrang :  
a. 1 kali                      b. 2 - 5 kali                      c. > 5 kali

## KUESIONER

### 1.1 Tingkatan Ekuitas Merek

Petunjuk :

1. Mohon bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang Bapak/ Ibu alami di Ninja xpress cabang cimincrang.

#### a. *Brand Awareness*

1. Saya dapat dengan cepat mengingat logo atau simbol dari merek ini.

<input type="checkbox"/>	Sangat cepat
<input type="checkbox"/>	Cepat
<input type="checkbox"/>	Cukup cepat
<input type="checkbox"/>	Tidak cepat
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak cepat

2. Saya dapat mengenali merek Ninja xpress cabang cimincrang tanpa bertanya ke orang lain

<input type="checkbox"/>	Sangat mengenali
<input type="checkbox"/>	Mengenali
<input type="checkbox"/>	Cukup mengenali
<input type="checkbox"/>	Tidak mengenali
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak mengenali

b. **Brand Association**

3. Menurut saya lokasi Ninja xpress cabang cimincrang strategis

<input type="checkbox"/>	Sangat strategis
<input type="checkbox"/>	Strategis
<input type="checkbox"/>	Cukup strategis
<input type="checkbox"/>	Tidak strategis
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak strategis

4. Logo pada Ninja xpress cabang cimincrang memiliki karakteristik tersendiri

<input type="checkbox"/>	Sangat berkarakteristik
<input type="checkbox"/>	Berkarakteristik
<input type="checkbox"/>	Cukup berkarakteristik
<input type="checkbox"/>	Tidak berkarakteristik
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak berkarakteristik

c. **Prespected Quality**

5. Ninja xpress cabang cimincrang memiliki kualitas yang saya harapkan

<input type="checkbox"/>	Sangat memiliki kualitas yang diharapkan
<input type="checkbox"/>	Memiliki kualitas yang diharapkan

<input type="checkbox"/>	Cukup memiliki kualitas yang diharapkan
<input type="checkbox"/>	Tidak memiliki kualitas yang diharapkan
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak memiliki kualitas yang diharapkan

6 Kinerja pada Ninja xpress cabang cimincrang lebih baik dari pada merek lain.

<input type="checkbox"/>	Sangat baik
<input type="checkbox"/>	Baik
<input type="checkbox"/>	Cukup baik
<input type="checkbox"/>	Tidak baik
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak baik

d. **Brand Loyalty**

7. Ninja xpress cabang cimincrang memberikan kepuasan saat saya menggunakannya

<input type="checkbox"/>	Sangat puas
<input type="checkbox"/>	Puas
<input type="checkbox"/>	Cukup puas
<input type="checkbox"/>	Tidak puas
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak puas

8 Saya akan setia menggunakan jasa pengiriman pada merek tersebut

<input type="checkbox"/>	Sangat setia
<input type="checkbox"/>	Setia
<input type="checkbox"/>	Cukup setia
<input type="checkbox"/>	Tidak setia
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak setia

## 1.2 Tingkatan Kinerja Kualitas Pelayanan

Petunjuk :

1. Mohon bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.
2. Berilah tanda (√) pada kolom yang Bapak/ Ibu pilih sesuai dengan “**kinerja**” pelayanan di Ninja Xpress Cabang Cimincrang.

a. ***Tangible (Tampilan Fisik)***

9. Perusahaan menyediakan ruang tunggu yang nyaman pada saat pelanggan melakukan transaksi.

<input type="checkbox"/>	Sangat nyaman
<input type="checkbox"/>	Nyaman
<input type="checkbox"/>	Cukup nyaman
<input type="checkbox"/>	Tidak nyaman
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak nyaman

10. Perusahaan memiliki perlengkapan yang lengkap

<input type="checkbox"/>	Sangat lengkap
<input type="checkbox"/>	Lengkap
<input type="checkbox"/>	Cukup lengkap
<input type="checkbox"/>	Tidak lengkap
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak lengkap

b. **Reliability (Keandalan)**

11. Kurir melakukan pengiriman dengan tepat

<input type="checkbox"/>	Sangat tepat
<input type="checkbox"/>	Tepat
<input type="checkbox"/>	Cukup tepat
<input type="checkbox"/>	Tidak tepat
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak tepat

12. Paket yang diterima sesuai dengan waktu yang ditentukan.

<input type="checkbox"/>	Sangat sesuai
<input type="checkbox"/>	Sesuai
<input type="checkbox"/>	Cukup sesuai
<input type="checkbox"/>	Tidak sesuai

Sangat tidak sesuai

c. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

13. Kurir sigap dan cepat dalam mengirim paket.

<input type="checkbox"/>	Sangat sigap dan cepat
<input type="checkbox"/>	Sigap dan cepat
<input type="checkbox"/>	Cukup sigap dan cepat
<input type="checkbox"/>	Tidak sigap dan cepat
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak sigap dan cepat

14. Bagian administrasi cepat dan tanggap dalam melayani

<input type="checkbox"/>	Sangat cepat dan tanggap
<input type="checkbox"/>	Cepat dan tanggap
<input type="checkbox"/>	Cukup cepat dan tanggap
<input type="checkbox"/>	Tidak cepat dan tanggap
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak cepat dan tanggap

d. **Emphaty (Empati)**

15. Karyawan administrasi dirasa mampu memberikan perhatian yang baik secara personal/individu.

<input type="checkbox"/>	Sangat mampu
<input type="checkbox"/>	Mampu
<input type="checkbox"/>	Cukup mampu
<input type="checkbox"/>	Tidak mampu
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak mampu

16. Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.

<input type="checkbox"/>	Sangat mengutamakan
<input type="checkbox"/>	Mengutamakan
<input type="checkbox"/>	Cukup mengutamakan
<input type="checkbox"/>	Tidak mengutamakan
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak mengutamakan

e. **Assurance (Jaminan)**

17. Karyawan mampu melayani pelanggan.

<input type="checkbox"/>	Sangat mampu
<input type="checkbox"/>	Mampu
<input type="checkbox"/>	Cukup mampu
<input type="checkbox"/>	Tidak mampu

Sangat tidak mampu

18. Pelanggan merasa paket yang dikirim terjamin keamanannya

<input type="checkbox"/>	Sangat terjamin
<input type="checkbox"/>	Terjamin
<input type="checkbox"/>	Cukup terjamin
<input type="checkbox"/>	Tidak terjamin
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak terjamin

### 1.3 Tingkatan Harapan Kualitas Pelayanan

Petunjuk :

1. Mohon bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.
2. Berilah tanda (√) pada kolom yang Bapak/ Ibu pilih sesuai dengan “**HARAPAN**” pelayanan di Ninja Xpress Cabang Cimincrang.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SANGAT TIDAK PENTING	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
<b>A. <i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)</b>						
19	Perusahaan menyediakan ruang tunggu yang nyaman pada saat pelanggan melakukan transaksi.					
20	Perusahaan memiliki perlengkapan yang lengkap					
<b>B. <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>						
21	Kurir melakukan pengiriman dengan tepat					
22	Paket yang diterima sesuai dengan waktu yang ditentukan.					
<b>C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</b>						
23	Kurir sigap dan cepat dan cepat dalam mengirim paket					

24	Bagian administrasi cepat dan tanggap dalam melayani					
<b>D. <i>Emphaty</i> (Empati)</b>						
25	Karyawan administrasi mampu memberikan perhatian yang baik secara personal/individu					
26	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan konsumen					
<b>E. <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>						
27	Karyawan mampu melayani pelanggan					
28	Pelanggan merasa paket yang dikirim terjamin keamanannya					

#### 1.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan

Petunjuk :

1. Mohon bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab pertanyaan di bawah ini.
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang Bapak/ Ibu alami di Ninja xpress cabang cimincrang.

a. ***Repeat purchase***

29. Menurut saya memilih Ninja xpress cabang cimincrang adalah pilihan yang tepat.

<input type="checkbox"/>	Sangat tepat
<input type="checkbox"/>	Tepat
<input type="checkbox"/>	Cukup tepat
<input type="checkbox"/>	Tidak tepat
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak tepat

30. Saya percaya terhadap konsistensi pelayanan akan pengiriman paket yang saya terima.

<input type="checkbox"/>	Sangat percaya
<input type="checkbox"/>	Percaya
<input type="checkbox"/>	Cukup percaya
<input type="checkbox"/>	Tidak percaya
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak percaya

b. **Retention**

31. Saya akan setia memilih jasa pengiriman Ninja xpress cabang cimincrang walaupun terjadi perubahan biaya

<input type="checkbox"/>	Sangat setia
<input type="checkbox"/>	Setia
<input type="checkbox"/>	Cukup setia
<input type="checkbox"/>	Tidak setia
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak setia

32. Di masa mendatang bila saya membutuhkan jasa pengiriman barang saya selalu memanfaatkan pelayanan di Ninja Xpress Cabang Cimincrang.

<input type="checkbox"/>	Sangat ingin
<input type="checkbox"/>	Ingin
<input type="checkbox"/>	Cukup ingin
<input type="checkbox"/>	Tidak ingin
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak ingin

c. **Referalls**

33. Saya akan menginformasikan keunggulan jasa pengiriman ini kepada orang lain, teman atau keluarga saya.

<input type="checkbox"/>	Sangat akan menginformasikan keunggulannya
--------------------------	--

<input type="checkbox"/>	Akan menginformasikan keunggulannya
<input type="checkbox"/>	Cukup akan menginformasikan keunggulannya
<input type="checkbox"/>	Tidak akan menginformasikan keunggulannya
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak akan menginformasikan keunggulannya

34. Bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan jasa pengiriman barang maka saya akan merekomendasikan jasa pengiriman barang ini

<input type="checkbox"/>	Sangat ingin merekomendasikan
<input type="checkbox"/>	Ingin merekomendasikan
<input type="checkbox"/>	Cukup ingin merekomendasikan
<input type="checkbox"/>	Tidak ingin merekomendasikan
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak ingin merekomendasikan

No	X <sub>1</sub> - Ekuitas merek								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	4	4	3	5	5	4	5	33
2	4	3	2	3	2	2	3	3	22
3	4	1	5	5	4	4	5	5	33
4	3	3	4	2	3	5	3	4	27
5	3	3	3	4	3	4	4	4	28
6	5	5	3	3	5	4	4	4	33
7	5	4	3	3	3	3	3	3	27
8	5	4	3	3	4	4	4	3	30
9	3	4	3	4	4	3	4	4	29
10	3	2	3	3	3	4	4	3	25
11	5	3	4	4	5	4	4	4	33
12	5	2	3	4	4	5	5	4	32
13	3	4	4	2	3	3	4	3	26
14	3	2	3	4	4	4	4	3	27
15	3	4	4	4	4	4	4	4	31
16	3	5	5	5	5	5	5	5	38
17	3	3	3	3	4	3	3	3	25
18	3	3	3	4	5	4	4	4	30
19	5	3	3	4	4	3	4	3	29
20	5	3	2	3	3	3	3	3	25
21	5	5	4	3	3	3	3	3	29
22	3	3	2	4	4	3	3	4	26
23	3	2	3	3	3	3	3	3	23
24	4	4	3	3	4	4	3	3	28
25	5	5	5	4	4	3	4	3	33
26	5	3	4	4	4	4	4	4	32
27	3	3	3	2	3	3	3	2	22
28	3	3	4	5	4	3	3	2	27
29	5	3	4	5	5	5	4	4	35
30	5	3	4	4	4	4	4	4	32
31	5	4	4	3	4	5	5	4	34
32	4	4	4	4	3	5	4	4	32
33	5	4	3	2	4	3	4	3	28
34	5	3	3	3	3	3	3	3	26
35	4	2	3	3	3	2	2	3	22
36	5	3	3	2	3	2	2	2	22
37	4	3	3	4	4	4	4	3	29
38	3	4	4	4	3	3	3	3	27
39	5	4	3	4	4	4	4	3	31
40	3	3	3	5	3	3	3	3	26
41	5	5	2	4	3	3	3	3	28
42	5	5	3	4	3	3	3	3	29
43	3	3	4	4	4	5	5	3	31
44	5	3	5	4	5	4	4	5	35
45	5	3	2	3	2	3	3	3	24
46	5	3	5	5	5	5	5	5	38
47	3	5	3	5	4	5	5	5	35
48	5	5	2	3	2	2	2	3	24
49	3	5	4	4	4	3	3	3	29
50	5	4	3	3	3	4	4	4	30
51	5	3	3	3	2	2	2	3	23
52	5	5	2	4	2	2	2	3	25
53	5	2	2	2	2	2	2	2	19
54	5	5	2	2	2	2	2	2	22
55	5	5	2	2	2	2	2	2	22
56	3	3	2	4	2	2	2	2	20
57	5	3	2	4	2	2	2	2	22
58	5	5	2	4	2	2	2	2	24
59	4	3	2	4	2	3	2	2	22
60	3	5	2	4	2	2	2	2	22
61	5	3	2	2	2	3	2	2	21
62	5	5	2	3	2	3	2	2	24
63	5	5	2	4	2	2	4	2	26
64	5	1	2	2	2	2	3	2	19
65	3	5	2	4	2	2	2	2	22
66	3	5	2	4	2	3	2	2	23
67	3	3	2	4	2	3	2	2	21
68	3	3	2	2	2	3	2	2	19
69	4	3	2	4	2	2	2	2	21
70	3	3	2	4	2	3	2	2	21
71	3	2	2	4	4	2	2	2	21
72	4	3	2	5	4	2	2	2	24
73	3	3	2	4	2	2	2	2	20
74	3	3	2	5	2	3	3	1	22

75	3	3	1	4	3	3	3	1	21
76	3	3	1	5	3	3	2	1	21
77	3	3	1	3	3	3	3	1	20
78	3	3	1	3	3	3	3	1	20

X <sub>1</sub> - Ekuitas Merek							
Successive Detail							
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	3,000	34,000	0,436	0,436	0,394	-0,161	3,000
	4,000	9,000	0,115	0,551	0,396	0,129	3,887
	5,000	35,000	0,449	1,000	0,000		4,785
2,000	1,000	2,000	0,026	0,026	0,060	-1,949	1,000
	2,000	7,000	0,090	0,115	0,195	-1,198	1,825
	3,000	38,000	0,487	0,603	0,386	0,260	2,936
	4,000	13,000	0,167	0,769	0,304	0,736	3,817
	5,000	18,000	0,231	1,000	0,000		4,646
3,000	1,000	4,000	0,051	0,051	0,105	-1,633	1,000
	2,000	29,000	0,372	0,423	0,392	-0,194	2,282
	3,000	25,000	0,321	0,744	0,322	0,654	3,269
	4,000	15,000	0,192	0,936	0,125	1,521	4,074
	5,000	5,000	0,064	1,000	0,000		5,009
4,000	2,000	11,000	0,141	0,141	0,224	-1,076	2,000
	3,000	21,000	0,269	0,410	0,389	-0,227	2,973
	4,000	36,000	0,462	0,872	0,210	1,135	3,975
	5,000	10,000	0,128	1,000	0,000		5,220
5,000	2,000	25,000	0,321	0,321	0,358	-0,466	2,000
	3,000	22,000	0,282	0,603	0,386	0,260	3,018
	4,000	23,000	0,295	0,897	0,179	1,267	3,818
	5,000	8,000	0,103	1,000	0,000		4,859
6,000	2,000	20,000	0,256	0,256	0,322	-0,654	2,000
	3,000	32,000	0,410	0,667	0,364	0,431	3,155
	4,000	16,000	0,205	0,872	0,210	1,135	4,007
	5,000	10,000	0,128	1,000	0,000		4,890
7,000	2,000	25,000	0,321	0,321	0,358	-0,466	2,000
	3,000	23,000	0,295	0,615	0,382	0,293	3,034
	4,000	23,000	0,295	0,910	0,162	1,342	3,863
	5,000	7,000	0,090	1,000	0,000		4,922
8,000	1,000	5,000	0,064	0,064	0,125	-1,521	1,000
	2,000	24,000	0,308	0,372	0,378	-0,327	2,135
	3,000	28,000	0,359	0,731	0,330	0,615	3,090
	4,000	15,000	0,192	0,923	0,144	1,426	3,923
	5,000	6,000	0,077	1,000	0,000		4,833

No	X <sub>1</sub> Ekuitas Merek								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3,00	3,82	4,07	2,97	4,86	4,89	3,86	4,83	32,31
2	3,89	2,94	2,28	2,97	2,00	2,00	3,03	3,09	22,20
3	3,89	1,00	5,01	5,22	3,82	4,01	4,92	4,83	32,70
4	3,00	2,94	4,07	2,00	3,02	4,89	3,03	3,92	26,88
5	3,00	2,94	3,27	3,97	3,02	4,01	3,86	3,92	27,99
6	4,79	4,65	3,27	2,97	4,86	4,01	3,86	3,92	32,33
7	4,79	3,82	3,27	2,97	3,02	3,15	3,03	3,09	27,14
8	4,79	3,82	3,27	2,97	3,82	4,01	3,86	3,09	29,62
9	3,00	3,82	3,27	3,97	3,82	3,15	3,86	3,92	28,82
10	3,00	1,83	3,27	2,97	3,02	4,01	3,86	3,09	25,05
11	4,79	2,94	4,07	3,97	4,86	4,01	3,86	3,92	32,42
12	4,79	1,83	3,27	3,97	3,82	4,89	4,92	3,92	31,41
13	3,00	3,82	4,07	2,00	3,02	3,15	3,86	3,09	26,02
14	3,00	1,83	3,27	3,97	3,82	4,01	3,86	3,09	26,85
15	3,00	3,82	4,07	3,97	3,82	4,01	3,86	3,92	30,48
16	3,00	4,65	5,01	5,22	4,86	4,89	4,92	4,83	37,38
17	3,00	2,94	3,27	2,97	3,82	3,15	3,03	3,09	25,27
18	3,00	2,94	3,27	3,97	4,86	4,01	3,86	3,92	29,83
19	4,79	2,94	3,27	3,97	3,82	3,15	3,86	3,09	28,89
20	4,79	2,94	2,28	2,97	3,02	3,15	3,03	3,09	25,27
21	4,79	4,65	4,07	2,97	3,02	3,15	3,03	3,09	28,78
22	3,00	2,94	2,28	3,97	3,82	3,15	3,03	3,92	26,12
23	3,00	1,83	3,27	2,97	3,02	3,15	3,03	3,09	23,36
24	3,89	3,82	3,27	2,97	3,82	4,01	3,03	3,09	27,90
25	4,79	4,65	5,01	3,97	3,82	3,15	3,86	3,09	32,34
26	4,79	2,94	4,07	3,97	3,82	4,01	3,86	3,92	31,38
27	3,00	2,94	3,27	2,00	3,02	3,15	3,03	2,14	22,55
28	3,00	2,94	4,07	5,22	3,82	3,15	3,03	2,14	27,37
29	4,79	2,94	4,07	5,22	4,86	4,89	3,86	3,92	34,55
30	4,79	2,94	4,07	3,97	3,82	4,01	3,86	3,92	31,38
31	4,79	3,82	4,07	2,97	3,82	4,89	4,92	3,92	33,20
32	3,89	3,82	4,07	3,97	3,02	4,89	3,86	3,92	31,45
33	4,79	3,82	3,27	2,00	3,82	3,15	3,86	3,09	27,80
34	4,79	2,94	3,27	2,97	3,02	3,15	3,03	3,09	26,26
35	3,89	1,83	3,27	2,97	3,02	2,00	2,00	3,09	22,06
36	4,79	2,94	3,27	2,00	3,02	2,00	2,00	2,14	22,14
37	3,89	2,94	3,27	3,97	3,82	4,01	3,86	3,09	28,85
38	3,00	3,82	4,07	3,97	3,02	3,15	3,03	3,09	27,16
39	4,79	3,82	3,27	3,97	3,82	4,01	3,86	3,09	30,62
40	3,00	2,94	3,27	5,22	3,02	3,15	3,03	3,09	26,72
41	4,79	4,65	2,28	3,97	3,02	3,15	3,03	3,09	27,99
42	4,79	4,65	3,27	3,97	3,02	3,15	3,03	3,09	28,97
43	3,00	2,94	4,07	3,97	3,82	4,89	4,92	3,09	30,71
44	4,79	2,94	5,01	3,97	4,86	4,01	3,86	4,83	34,27
45	4,79	2,94	2,28	2,97	2,00	3,15	3,03	3,09	24,26
46	4,79	2,94	5,01	5,22	4,86	4,89	4,92	4,83	37,45
47	3,00	4,65	3,27	5,22	3,82	4,89	4,92	4,83	34,60
48	4,79	4,65	2,28	2,97	2,00	2,00	2,00	3,09	23,78
49	3,00	4,65	4,07	3,97	3,82	3,15	3,03	3,09	28,79
50	4,79	3,82	3,27	2,97	3,02	4,01	3,86	3,92	29,65
51	4,79	2,94	3,27	2,97	2,00	2,00	2,00	3,09	23,05
52	4,79	4,65	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	3,09	24,78
53	4,79	1,83	2,28	2,00	2,00	2,00	2,00	2,14	19,03
54	4,79	4,65	2,28	2,00	2,00	2,00	2,00	2,14	21,85
55	4,79	4,65	2,28	2,00	2,00	2,00	2,00	2,14	21,85
56	3,00	2,94	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	20,33
57	4,79	2,94	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	22,11
58	4,79	4,65	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	23,82
59	3,89	2,94	2,28	3,97	2,00	3,15	2,00	2,14	22,37
60	3,00	4,65	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	22,04
61	4,79	2,94	2,28	2,00	2,00	3,15	2,00	2,14	21,29
62	4,79	4,65	2,28	2,97	2,00	3,15	2,00	2,14	23,98
63	4,79	4,65	2,28	3,97	2,00	2,00	3,86	2,14	25,69
64	4,79	1,00	2,28	2,00	2,00	2,00	3,03	2,14	19,24
65	3,00	4,65	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	22,04
66	3,00	4,65	2,28	3,97	2,00	3,15	2,00	2,14	23,19
67	3,00	2,94	2,28	3,97	2,00	3,15	2,00	2,14	21,48
68	3,00	2,94	2,28	2,00	2,00	3,15	2,00	2,14	19,51
69	3,89	2,94	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	21,22
70	3,00	2,94	2,28	3,97	2,00	3,15	2,00	2,14	21,48
71	3,00	1,83	2,28	3,97	3,82	2,00	2,00	2,14	21,04
72	3,89	2,94	2,28	5,22	3,82	2,00	2,00	2,14	24,28
73	3,00	2,94	2,28	3,97	2,00	2,00	2,00	2,14	20,33
74	3,00	2,94	2,28	5,22	2,00	3,15	3,03	1,00	22,63

75	3,00	2,94	1,00	3,97	3,02	3,15	3,03	1,00	21,12
76	3,00	2,94	1,00	5,22	3,02	3,15	2,00	1,00	21,33
77	3,00	2,94	1,00	2,97	3,02	3,15	3,03	1,00	20,12
78	3,00	2,94	1,00	2,97	3,02	3,15	3,03	1,00	20,12

No	X <sub>2</sub> - Kualitas pelayanan (kinerja)										Total
	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	44
2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	33
3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	32
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
6	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	41
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
11	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	42
12	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	45
13	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	34
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37
18	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	44
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
20	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
22	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	39
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	38
25	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
27	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	35
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
34	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	35
35	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
36	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
39	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
40	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
41	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	38
42	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	40
43	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
44	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	37
45	5	5	3	3	3	3	4	2	4	4	36
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
48	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	36
49	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	39
50	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	38
51	5	5	3	3	2	2	2	2	2	2	28
52	5	5	2	4	2	4	2	2	2	4	32
53	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	26
54	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	28
55	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	28
56	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	26
57	5	4	4	4	2	2	2	2	2	4	31
58	5	5	2	4	4	2	2	2	2	4	32
59	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	28
60	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	28
61	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	25
62	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	30
63	5	5	3	3	2	2	2	2	4	4	32
64	5	5	3	3	3	2	2	2	4	4	33
65	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	30
66	2	5	2	3	2	2	2	2	4	4	28
67	5	5	2	3	2	2	2	2	4	5	32

68	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	30
69	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	27
70	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	30	
71	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	36	
72	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40	
73	5	5	4	4	4	2	2	4	4	2	36	
74	5	5	4	4	4	2	1	3	4	4	36	
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	39	
76	5	5	3	3	3	2	2	4	4	4	35	
77	5	4	3	4	4	2	2	4	4	4	36	
78	5	5	5	5	5	2	3	3	3	5	41	

X <sub>2</sub> kualitas pelayanan (kinerja)							
Successive Detail							
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	3,000	2,000	0,026	0,026	0,060	-1,949	3,000
	4,000	15,000	0,192	0,218	0,295	-0,779	4,107
	5,000	61,000	0,782	1,000	0,000		5,705
2,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	30,000	0,385	0,462	0,397	-0,097	3,923
	5,000	42,000	0,538	1,000	0,000		5,317
3,000	1,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	1,000
	2,000	2,000	0,026	0,038	0,083	-1,769	1,615
	3,000	3,000	0,038	0,077	0,144	-1,426	1,998
	4,000	36,000	0,462	0,538	0,397	0,097	3,032
	5,000	36,000	0,462	1,000	0,000		4,440
4,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	7,000	0,090	0,103	0,179	-1,267	2,956
	4,000	38,000	0,487	0,590	0,389	0,227	4,149
	5,000	32,000	0,410	1,000	0,000		5,528
5,000	1,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	1,000
	2,000	4,000	0,051	0,090	0,162	-1,342	1,638
	3,000	13,000	0,167	0,256	0,322	-0,654	2,210
	4,000	32,000	0,410	0,667	0,364	0,431	3,069
	5,000	26,000	0,333	1,000	0,000		4,261
6,000	1,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	1,000
	2,000	3,000	0,038	0,077	0,144	-1,426	1,588
	3,000	5,000	0,064	0,141	0,224	-1,076	1,932
	4,000	42,000	0,538	0,679	0,358	0,466	2,921
	5,000	25,000	0,321	1,000	0,000		4,287
7,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	47,000	0,603	0,679	0,358	0,466	4,225
	5,000	25,000	0,321	1,000	0,000		5,696
8,000	3,000	4,000	0,051	0,051	0,105	-1,633	3,000
	4,000	45,000	0,577	0,628	0,378	0,327	4,579
	5,000	29,000	0,372	1,000	0,000		6,069
9,000	3,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	3,000
	4,000	45,000	0,577	0,615	0,382	0,293	4,652
	5,000	30,000	0,385	1,000	0,000		6,164
10,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	41,000	0,526	0,603	0,386	0,260	4,121
	5,000	31,000	0,397	1,000	0,000		5,550

No	X <sub>2</sub> Kualitas Pelayanan (Kinerja)										total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2,96	5,13	5,16	3,10	5,46	4,36	5,20	5,39	5,27	3,62	45,63
2	2,96	3,08	2,95	3,10	3,33	4,36	2,36	4,23	3,90	3,62	33,89
3	4,73	3,94	3,89	5,39	5,46	4,36	5,20	5,39	5,27	5,08	48,70
4	2,96	3,08	3,89	3,10	2,39	3,47	3,30	3,38	3,90	3,62	33,08
5	2,00	3,94	3,89	4,12	4,26	4,36	4,12	4,23	3,90	3,62	38,44
6	4,73	3,08	3,89	4,12	4,26	4,36	4,12	3,38	5,27	5,08	42,29
7	2,96	3,08	2,95	3,10	3,33	3,47	3,30	3,38	2,89	2,46	30,91
8	3,64	3,94	3,89	4,12	4,26	4,36	4,12	4,23	3,90	3,62	40,08
9	3,64	3,94	3,89	4,12	3,33	3,47	3,30	4,23	3,90	3,62	37,44
10	3,64	3,94	2,95	4,12	4,26	4,36	4,12	3,38	3,90	3,62	38,29
11	3,64	5,13	3,89	4,12	4,26	3,47	3,30	5,39	5,27	5,08	43,53
12	4,73	5,13	3,89	5,39	4,26	4,36	3,30	5,39	5,27	5,08	46,78
13	3,64	3,08	2,95	3,10	3,33	4,36	4,12	3,38	3,90	2,46	34,32
14	3,64	3,94	3,89	3,10	4,26	4,36	4,12	4,23	5,27	3,62	40,42
15	3,64	3,94	3,89	4,12	4,26	4,36	4,12	4,23	3,90	3,62	40,08



15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	42
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
22	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
24	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	44
27	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	34
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
33	5	5	5	5	1	1	4	5	3	5	5	39
34	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	44
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
36	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	45
41	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	45
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
43	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	42
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	45
48	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	41
49	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
50	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	39
51	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	41
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
56	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	41
57	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
58	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	45
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
60	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	44
61	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	44
62	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	46
63	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
64	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	45
65	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	36
66	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
67	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	41
68	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
70	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	40
71	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	45
72	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
73	5	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4	33
74	5	4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	40
75	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	40
76	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	41
77	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	40
78	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45

X <sub>2</sub> - Kualitas Pelayanan (Harapan)							
Successive Detail							
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	3,000	2,000	0,026	0,026	0,060	-1,949	3,000
	4,000	15,000	0,192	0,218	0,295	-0,779	4,107
	5,000	61,000	0,782	1,000	0,000		5,705
2,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000

	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	30,000	0,385	0,462	0,397	-0,097	3,923
	5,000	42,000	0,538	1,000	0,000		5,317
3,000	1,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	1,000
	2,000	2,000	0,026	0,038	0,083	-1,769	1,615
	3,000	3,000	0,038	0,077	0,144	-1,426	1,998
	4,000	36,000	0,462	0,538	0,397	0,097	3,032
	5,000	36,000	0,462	1,000	0,000		4,440
4,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	7,000	0,090	0,103	0,179	-1,267	2,956
	4,000	38,000	0,487	0,590	0,389	0,227	4,149
	5,000	32,000	0,410	1,000	0,000		5,528
5,000	1,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	1,000
	2,000	4,000	0,051	0,090	0,162	-1,342	1,638
	3,000	13,000	0,167	0,256	0,322	-0,654	2,210
	4,000	32,000	0,410	0,667	0,364	0,431	3,069
	5,000	26,000	0,333	1,000	0,000		4,261
6,000	1,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	1,000
	2,000	3,000	0,038	0,077	0,144	-1,426	1,588
	3,000	5,000	0,064	0,141	0,224	-1,076	1,932
	4,000	42,000	0,538	0,679	0,358	0,466	2,921
	5,000	25,000	0,321	1,000	0,000		4,287
7,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	47,000	0,603	0,679	0,358	0,466	4,225
	5,000	25,000	0,321	1,000	0,000		5,696
8,000	3,000	4,000	0,051	0,051	0,105	-1,633	3,000
	4,000	45,000	0,577	0,628	0,378	0,327	4,579
	5,000	29,000	0,372	1,000	0,000		6,069
9,000	3,000	3,000	0,038	0,038	0,083	-1,769	3,000
	4,000	45,000	0,577	0,615	0,382	0,293	4,652
	5,000	30,000	0,385	1,000	0,000		6,164
10,000	2,000	1,000	0,013	0,013	0,033	-2,232	2,000
	3,000	5,000	0,064	0,077	0,144	-1,426	2,845
	4,000	41,000	0,526	0,603	0,386	0,260	4,121
	5,000	31,000	0,397	1,000	0,000		5,550

No	X <sub>2</sub> Kualitas Pelayanan (Harapan)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4,11	3,92	4,44	5,53	4,26	2,92	4,23	3,00	6,16	2,00	40,57
2	5,70	3,92	4,44	2,96	1,64	2,92	5,70	4,58	4,65	5,55	42,06
3	5,70	3,92	4,44	5,53	3,07	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	50,43
4	4,11	3,92	3,03	4,15	2,21	2,92	4,23	4,58	6,16	4,12	39,43
5	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	4,23	6,07	6,16	5,55	51,55
6	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
7	3,00	2,84	2,00	2,96	2,21	1,93	2,84	3,00	3,00	2,84	26,63
8	4,11	3,92	3,03	4,15	3,07	1,93	5,70	4,58	4,65	4,12	39,26
9	5,70	5,32	4,44	4,15	2,21	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	42,32
10	4,11	3,92	3,03	4,15	1,64	1,59	4,23	4,58	4,65	4,12	36,01
11	5,70	3,92	3,03	4,15	4,26	2,92	4,23	4,58	4,65	5,55	43,00
12	5,70	3,92	4,44	5,53	3,07	2,92	5,70	6,07	6,16	4,12	47,63
13	4,11	2,00	3,03	4,15	2,21	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	36,00
14	5,70	3,92	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	51,62
15	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
16	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
17	5,70	3,92	4,44	5,53	2,21	1,93	4,23	6,07	6,16	5,55	45,75
18	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
19	5,70	3,92	4,44	5,53	2,21	1,59	4,23	4,58	6,16	5,55	43,91
20	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
21	4,11	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	51,42
22	5,70	3,92	4,44	4,15	3,07	4,29	4,23	4,58	4,65	4,12	43,15
23	5,70	3,92	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	40,38
24	4,11	3,92	3,03	4,15	4,26	4,29	4,23	4,58	6,16	4,12	42,85
25	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02

26	4,11	3,92	3,03	4,15	4,26	4,29	4,23	4,58	6,16	5,55	44,28
27	4,11	3,92	3,03	4,15	1,00	1,00	4,23	4,58	4,65	4,12	34,79
28	4,11	3,92	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	38,78
29	5,70	5,32	4,44	5,53	1,64	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	50,39
30	4,11	3,92	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	38,78
31	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
32	5,70	5,32	4,44	5,53	3,07	2,92	5,70	6,07	6,16	5,55	50,46
33	5,70	5,32	4,44	5,53	1,00	1,00	4,23	6,07	3,00	5,55	41,83
34	5,70	3,92	4,44	5,53	2,21	2,92	2,84	6,07	6,16	5,55	45,35
35	3,00	2,84	2,00	2,96	2,21	1,93	2,84	4,58	4,65	2,84	29,86
36	4,11	3,92	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	4,65	4,12	47,08
37	4,11	3,92	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	50,02
38	4,11	3,92	3,03	4,15	2,21	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	37,92
39	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
40	5,70	5,32	4,44	4,15	3,07	2,92	4,23	6,07	6,16	4,12	46,18
41	5,70	5,32	4,44	4,15	3,07	2,92	4,23	6,07	6,16	4,12	46,18
42	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
43	5,70	5,32	4,44	5,53	1,00	1,00	5,70	6,07	6,16	5,55	46,47
44	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	4,58	4,65	4,12	48,59
45	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
46	5,70	5,32	4,44	5,53	4,26	4,29	5,70	6,07	6,16	5,55	53,02
47	5,70	5,32	4,44	5,53	3,07	1,93	5,70	6,07	4,65	4,12	46,53
48	5,70	2,84	4,44	5,53	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	2,84	40,81
49	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	3,00	4,12	40,12
50	5,70	5,32	2,00	4,15	2,21	2,92	2,84	4,58	4,65	4,12	38,50
51	5,70	5,32	3,03	2,96	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	40,58
52	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
53	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
54	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
55	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
56	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	3,00	4,65	4,12	40,19
57	5,70	3,92	3,03	5,53	3,07	2,92	4,23	6,07	4,65	5,55	44,67
58	5,70	5,32	3,03	5,53	3,07	4,29	4,23	4,58	4,65	5,55	45,94
59	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
60	5,70	5,32	3,03	4,15	4,26	2,92	4,23	4,58	4,65	5,55	44,39
61	5,70	5,32	4,44	4,15	4,26	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	44,37
62	5,70	5,32	3,03	5,53	4,26	2,92	4,23	4,58	6,16	5,55	47,28
63	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
64	5,70	5,32	3,03	4,15	4,26	2,92	4,23	6,07	6,16	4,12	45,96
65	5,70	5,32	1,61	2,00	1,64	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	36,77
66	5,70	5,32	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	41,77
67	5,70	5,32	3,03	2,96	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	40,58
68	5,70	3,92	3,03	4,15	4,26	4,29	4,23	6,07	4,65	4,12	44,42
69	5,70	3,92	3,03	4,15	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	5,55	41,81
70	5,70	5,32	3,03	4,15	2,21	2,92	4,23	4,58	4,65	2,84	39,64
71	5,70	5,32	3,03	4,15	4,26	2,92	4,23	6,07	4,65	5,55	45,88
72	5,70	3,92	4,44	5,53	3,07	2,92	4,23	4,58	4,65	4,12	43,16
73	5,70	3,92	1,00	2,96	2,21	1,59	2,84	4,58	4,65	4,12	33,58
74	5,70	3,92	1,61	2,96	3,07	4,29	5,70	4,58	4,65	4,12	40,60
75	5,70	2,84	3,03	4,15	2,21	4,29	5,70	3,00	4,65	4,12	39,70
76	4,11	2,84	3,03	5,53	4,26	4,29	4,23	4,58	4,65	2,84	40,36
77	5,70	3,92	4,44	4,15	3,07	2,92	2,00	4,58	4,65	4,12	39,56
78	5,70	3,92	4,44	4,15	3,07	2,92	5,70	4,58	6,16	5,55	46,20

No	Y- Loyalitas Pelanggan						Total
	29	30	31	32	33	34	
1	5	5	4	4	2	3	23
2	5	4	3	4	3	4	23
3	5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	3	4	4	5	24
5	3	4	3	2	3	3	18
6	5	5	4	5	5	5	29
7	3	3	3	2	3	3	17
8	4	4	4	4	4	3	23
9	3	4	3	2	4	3	19
10	4	3	4	4	4	4	23
11	4	4	4	5	4	4	25
12	5	4	3	4	5	5	26
13	4	4	3	2	4	3	20
14	4	4	3	4	3	3	21
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	5	5	5	5	30
17	3	4	3	4	4	3	21
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	3	2	3	4	20
20	5	5	3	2	3	3	21
21	3	3	3	2	3	3	17
22	4	4	3	2	4	3	20

23	3	3	3	2	3	3	17
24	4	5	3	2	4	4	22
25	4	4	3	4	3	3	21
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	4	4	2	4	3	20
28	3	3	2	2	3	3	16
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	5	4	5	3	3	24
33	3	4	3	2	5	4	21
34	3	5	3	2	4	3	20
35	3	3	3	2	2	3	16
36	2	2	2	2	3	2	13
37	3	4	4	4	4	3	22
38	4	4	3	4	4	4	23
39	4	4	4	2	5	4	23
40	4	4	3	2	3	3	19
41	3	3	3	2	3	3	17
42	4	4	3	4	4	4	23
43	3	3	2	2	3	3	16
44	4	5	5	4	4	4	26
45	2	4	2	2	3	3	16
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	4	5	4	28
48	3	4	3	2	3	3	18
49	4	4	4	2	3	3	20
50	4	4	4	4	4	4	24
51	3	4	3	2	3	3	18
52	4	4	3	2	2	2	17
53	2	4	2	2	2	2	14
54	2	2	4	2	2	2	14
55	2	4	4	2	2	2	16
56	2	4	4	2	2	2	16
57	2	4	3	2	2	2	15
58	2	2	3	2	2	2	13
59	2	4	3	2	3	3	17
60	2	4	3	2	3	3	17
61	3	4	3	2	3	3	18
62	2	4	3	2	3	3	17
63	2	4	3	2	3	3	17
64	3	4	3	2	3	3	18
65	3	4	2	2	3	3	17
66	3	4	3	4	3	3	20
67	4	4	3	2	3	3	19
68	4	2	3	2	3	3	17
69	3	2	3	2	3	3	16
70	3	4	3	2	3	3	18
71	3	4	3	2	3	3	18
72	3	4	3	2	3	3	18
73	3	4	3	2	3	3	18
74	4	4	3	2	3	3	19
75	4	4	3	2	3	3	19
76	4	3	4	2	3	3	19
77	3	5	3	4	4	3	22
78	3	4	3	5	5	5	25

Y - Loyalitas Pelanggan							
Successive Detail							
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1,000	2,000	12,000	0,154	0,154	0,237	-1,020	2,000
	3,000	27,000	0,346	0,500	0,399	0,000	3,074
	4,000	28,000	0,359	0,859	0,224	1,076	4,029
	5,000	11,000	0,141	1,000	0,000		5,127
2,000	2,000	5,000	0,064	0,064	0,125	-1,521	2,000
	3,000	9,000	0,115	0,179	0,262	-0,917	2,774
	4,000	51,000	0,654	0,833	0,250	0,967	3,975
3,000	5,000	13,000	0,167	1,000	0,000		5,456
	2,000	6,000	0,077	0,077	0,144	-1,426	2,000
	3,000	46,000	0,590	0,667	0,364	0,431	3,504

	4,000	20,000	0,256	0,923	0,144	1,426	4,731
	5,000	6,000	0,077	1,000	0,000		5,752
4,000	2,000	48,000	0,615	0,615	0,382	0,293	2,000
	4,000	22,000	0,282	0,897	0,179	1,267	3,342
	5,000	8,000	0,103	1,000	0,000		4,364
5,000	2,000	9,000	0,115	0,115	0,195	-1,198	2,000
	3,000	37,000	0,474	0,590	0,389	0,227	3,277
	4,000	21,000	0,269	0,859	0,224	1,076	4,300
	5,000	11,000	0,141	1,000	0,000		5,272
6,000	2,000	8,000	0,103	0,103	0,179	-1,267	2,000
	3,000	45,000	0,577	0,679	0,358	0,466	3,433
	4,000	16,000	0,205	0,885	0,195	1,198	4,539
	5,000	9,000	0,115	1,000	0,000		5,429

No	Y - Loyalitas Pelanggan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5,13	5,46	4,73	3,34	2,00	3,43	24,09
2	5,13	3,98	3,50	3,34	3,28	4,54	23,76
3	5,13	3,98	4,73	3,34	5,27	5,43	27,88
4	4,03	3,98	3,50	3,34	4,30	5,43	24,58
5	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
6	5,13	5,46	4,73	4,36	5,27	5,43	30,38
7	3,07	2,77	3,50	2,00	3,28	3,43	18,06
8	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	3,43	23,81
9	3,07	3,98	3,50	2,00	4,30	3,43	20,29
10	4,03	2,77	4,73	3,34	4,30	4,54	23,72
11	4,03	3,98	4,73	4,36	4,30	4,54	25,94
12	5,13	3,98	3,50	3,34	5,27	5,43	26,65
13	4,03	3,98	3,50	2,00	4,30	3,43	21,24
14	4,03	3,98	3,50	3,34	3,28	3,43	21,56
15	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	4,54	24,92
16	5,13	5,46	5,75	4,36	5,27	5,43	31,40
17	3,07	3,98	3,50	3,34	4,30	3,43	21,63
18	5,13	5,46	5,75	4,36	5,27	5,43	31,40
19	4,03	3,98	3,50	2,00	3,28	4,54	21,32
20	5,13	5,46	3,50	2,00	3,28	3,43	22,80
21	3,07	2,77	3,50	2,00	3,28	3,43	18,06
22	4,03	3,98	3,50	2,00	4,30	3,43	21,24
23	3,07	2,77	3,50	2,00	3,28	3,43	18,06
24	4,03	5,46	3,50	2,00	4,30	4,54	23,83
25	4,03	3,98	3,50	3,34	3,28	3,43	21,56
26	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	4,54	24,92
27	3,07	3,98	4,73	2,00	4,30	3,43	21,51
28	3,07	2,77	2,00	2,00	3,28	3,43	16,56
29	5,13	5,46	5,75	4,36	5,27	5,43	31,40
30	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	4,54	24,92
31	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	4,54	24,92
32	4,03	5,46	4,73	4,36	3,28	3,43	25,29
33	3,07	3,98	3,50	2,00	5,27	4,54	22,36
34	3,07	5,46	3,50	2,00	4,30	3,43	21,77
35	3,07	2,77	3,50	2,00	2,00	3,43	16,78
36	2,00	2,00	2,00	2,00	3,28	2,00	13,28
37	3,07	3,98	4,73	3,34	4,30	3,43	22,85
38	4,03	3,98	3,50	3,34	4,30	4,54	23,69
39	4,03	3,98	4,73	2,00	5,27	4,54	24,55
40	4,03	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	20,22
41	3,07	2,77	3,50	2,00	3,28	3,43	18,06
42	4,03	3,98	3,50	3,34	4,30	4,54	23,69
43	3,07	2,77	2,00	2,00	3,28	3,43	16,56
44	4,03	5,46	5,75	3,34	4,30	4,54	27,42
45	2,00	3,98	2,00	2,00	3,28	3,43	16,68
46	5,13	5,46	5,75	4,36	5,27	5,43	31,40
47	5,13	5,46	5,75	3,34	5,27	4,54	29,49
48	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
49	4,03	3,98	4,73	2,00	3,28	3,43	21,45
50	4,03	3,98	4,73	3,34	4,30	4,54	24,92
51	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
52	4,03	3,98	3,50	2,00	2,00	2,00	17,51
53	2,00	3,98	2,00	2,00	2,00	2,00	13,98
54	2,00	2,00	4,73	2,00	2,00	2,00	14,73
55	2,00	3,98	4,73	2,00	2,00	2,00	16,71
56	2,00	3,98	4,73	2,00	2,00	2,00	16,71
57	2,00	3,98	3,50	2,00	2,00	2,00	15,48
58	2,00	2,00	3,50	2,00	2,00	2,00	13,50

59	2,00	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	18,19
60	2,00	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	18,19
61	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
62	2,00	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	18,19
63	2,00	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	18,19
64	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
65	3,07	3,98	2,00	2,00	3,28	3,43	17,76
66	3,07	3,98	3,50	3,34	3,28	3,43	20,60
67	4,03	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	20,22
68	4,03	2,00	3,50	2,00	3,28	3,43	18,24
69	3,07	2,00	3,50	2,00	3,28	3,43	17,29
70	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
71	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
72	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
73	3,07	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	19,26
74	4,03	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	20,22
75	4,03	3,98	3,50	2,00	3,28	3,43	20,22
76	4,03	2,77	4,73	2,00	3,28	3,43	20,24
77	3,07	5,46	3,50	3,34	4,30	3,43	23,11
78	3,07	3,98	3,50	4,36	5,27	5,43	25,62

OUT PUT SPSS

Validitas dan Reliabilitas X<sub>1</sub>

Correlations										
		X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	X1-7	X1-8	TOTAL
X1-1	Pearson Correlation	1	.163	.118	-.242*	-.019	-.090	.045	.164	.211
	Sig. (2-tailed)		.155	.303	.033	.869	.433	.697	.151	.064
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-2	Pearson Correlation	.163	1	.025	.010	-.069	-.038	-.055	.048	.216
	Sig. (2-tailed)	.155		.826	.929	.551	.739	.635	.679	.058
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-3	Pearson Correlation	.118	.025	1	.178	.654**	.600**	.665**	.793**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.303	.826		.119	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-4	Pearson Correlation	-.242*	.010	.178	1	.316**	.240*	.259*	.179	.398**
	Sig. (2-tailed)	.033	.929	.119		.005	.035	.022	.117	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-5	Pearson Correlation	-.019	-.069	.654**	.316**	1	.698**	.730**	.663**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.869	.551	.000	.005		.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-6	Pearson Correlation	-.090	-.038	.600**	.240*	.698**	1	.805**	.658**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.433	.739	.000	.035	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-7	Pearson Correlation	.045	-.055	.665**	.259*	.730**	.805**	1	.707**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.697	.635	.000	.022	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X1-8	Pearson Correlation	.164	.048	.793**	.179	.663**	.658**	.707**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.151	.679	.000	.117	.000	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.211	.216	.819**	.398**	.808**	.789**	.844**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.064	.058	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	8

Validitas dan Reliabilitas X<sub>2</sub> (Kinerja)

		Correlations										
		X2.1K	X2.2K	X2.3K	X2.4K	X2.5K	X2.6K	X2.7K	X2.8K	X2.9K	X2.10K	TOTAL
X2.1K	Pearson Correlation	1	.566**	-.039	.132	.001	-.099	-.135	-.120	.027	.294**	.229*
	Sig. (2-tailed)		.000	.737	.248	.991	.390	.240	.296	.813	.009	.044
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.2K	Pearson Correlation	.566**	1	-.035	.100	.041	-.130	-.104	-.074	-.015	.290*	.231*
	Sig. (2-tailed)	.000		.759	.384	.721	.256	.366	.520	.897	.010	.042
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.3K	Pearson Correlation	-.039	-.035	1	.814**	.786**	.674**	.720**	.737**	.507**	.396**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.737	.759		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.4K	Pearson Correlation	.132	.100	.814**	1	.776**	.656**	.632**	.697**	.460**	.531**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.248	.384	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.5K	Pearson Correlation	.001	.041	.786**	.776**	1	.608**	.663**	.768**	.575**	.385**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.991	.721	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.6K	Pearson Correlation	-.099	-.130	.674**	.656**	.608**	1	.851**	.698**	.507**	.385**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.390	.256	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.7K	Pearson Correlation	-.135	-.104	.720**	.632**	.663**	.851**	1	.719**	.509**	.369**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.240	.366	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.8K	Pearson Correlation	-.120	-.074	.737**	.697**	.768**	.698**	.719**	1	.699**	.402**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.296	.520	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.9K	Pearson Correlation	.027	-.015	.507**	.460**	.575**	.507**	.509**	.699**	1	.493**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.813	.897	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
X2.10K	Pearson Correlation	.294**	.290*	.396**	.531**	.385**	.385**	.369**	.402**	.493**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.009	.010	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000		.000
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
TOTAL	Pearson Correlation	.229*	.231*	.830**	.862**	.836**	.769**	.781**	.826**	.708**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.044	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



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

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.870	10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39931054
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.068
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.753	1.748		-.431	.668		
	Ekuitas Merek	.319	.083	.344	3.826	.000	.514	1.944
	Kualitas Pelayanan	.378	.061	.553	6.159	.000	.514	1.944
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan								

Correlations				
		Ekuitas Merek	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Ekuitas Merek	Pearson Correlation	1	.697**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	78	78	78
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.697**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	78	78	78
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.729**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	78	78	78

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

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.681	2.43109
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek				
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	981.224	2	490.612	83.011	.000 <sup>b</sup>
	Residual	443.265	75	5.910		
	Total	1424.489	77			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Ekuitas Merek	.306	.077	.374	3.960	.000
	Kualitas Pelayanan	.367	.056	.622	6.583	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						