

Lampiran 1.

KUESIONER RESPONDEN

Responden yth :

Saya Helia Risa Astriana, mahasiswi Program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana (UMB) sedang mengadakan penelitian berjudul “ ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA BCA PALMERAH Tbk, JAKARTA BARAT “. Mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner. Semua informasi yang diterima bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian ini. Terima kasih.

A. Latar Belakang Responden-

1. Usia :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir : 1. SMA 2. Diploma 3. Sarjana(S1/S2)
4. Pekerjaan : 1. Swasta 2. PNS 3. Wirausaha
4. Lainnya
5. Produk apa saja yang anda miliki di BCA
(boleh pilih lebih dari satu)
a. Tabungan b. Deposito c. Giro
6. Sejak kapan Anda menjadi Nasabah BCA?
7. Apakah Anda menjadi nasabah bank lain?
8. Transaksi apa saja yang pernah dilakukan selain dari transaksi tunai dan pemindahbukuan pada rekening tabungan, deposito dan giro?

B. Pertanyaan Penelitian

Berilah tanda silang (X) pada nomor jawaban yang menurut Anda paling tepat.

- STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 R = Ragu-Ragu
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	R	S	SS
01	Produk BCA sesuai dengan ekspektasi atau harapan saya					
02	Layanan BCA sesuai dengan ekspektasi saya					
03	BCA memberi informasi produk bank dengan jelas saat pembukaan rekening					
04	BCA memberi informasi produk bank yang cocok dengan saya					
05	BCA memberikan layanan sesuai janji yang ditawarkan					
06	BCA memberi layanan sesuai waktu yang ditetapkan					
07	Bertransaksi di BCA selalu aman					
08	BCA melibatkan saya sebagai nasabahnya dalam kegiatan Undian Gebyar Tahapan BCA					
09	BCA memberikan kesempatan magang kepada masyarakat umum sebagai wujud peduli BCA pada masyarakat					
10	Fasilitas fisik BCA cukup menarik seperti gedung, banking hall, dan mesin ATM					
11	Teknologi internet yang digunakan BCA cukup canggih .					
12	Penampilan karyawan BCA selalu rapih					
13	BCA memberikan pelayanan yang sama, tidak membedakan nasabah satu dengan yang lainnya					
14	BCA melakukan transaksi perbankan dengan teliti					
15	Karyawan BCA sigap dalam membantu saya					
16	Layanan BCA dilakukan dengan cepat					

17	Pengetahuan perbankan karyawan BCA cukup luas					
18	Karyawan BCA sopan santun					
19	Karyawan BCA memberikan perhatian yang tulus (mendengarkan dengan empati) pada setiap keluhan saya					
20	Karywan BCA memberikam solusi tuntas atas setiap keluhan saya					
21	Saya memiliki produk BCA lebih dari 1(satu) seperti : Tahapan, Deposito, dan Giro					
22	Saya memiliki fasilitas produk lebih dari 1(satu) seperti : ATM, Flazz, BCA by Phone, Klik BCA, M-BCA					
23	Saya memiliki produk lain diluar lini produk seperti : SDB, Paspur BCA Photo, dan Tabunganku					
24	Saya memiliki produk investasi lainnya (kerjasama AIA dan BCA) seperti: Provisa, Optishield, dan Edusave					
25	Saya merekomendasikan produk BCA kepada teman-teman saya					
26	Saya merekomendasikan produk BCA kepada keluarga saya					
27	Saya tidakberalih ke bank pesaing walaupun bank pesaing memberikan bunga sama atau lebih besar.					
28	Saya tidak beralih ke bank pesaing walaupun bank pesaing memiliki produk baru					

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan

KEPERCAYAAN														
	Dibentuk dari Ekspektasi		Diawali dengan informasi yang jelas				Kompetensi yang nyata			Keterlibatan dengan nasabah			Rekapitulasi XI	
	1	2	3	4	4	XI.1	5	6	7	XI.3	8	9		XI.4
1	5	5	4	4	4	8	4	4	5	13	3	5	8	39
2	5	4	4	4	4	8	5	3	4	12	3	4	7	36
3	4	4	4	4	4	8	4	3	4	11	2	4	6	33
4	5	4	4	5	4	9	4	5	4	13	4	4	8	39
5	4	4	4	3	3	7	3	2	4	9	2	4	6	30
6	4	4	4	3	3	7	3	2	4	9	2	4	6	30
7	4	5	4	4	4	8	4	3	4	11	4	5	9	37
8	4	4	4	2	2	6	3	2	4	9	2	4	6	29
9	4	2	4	4	4	8	2	2	4	8	2	4	6	28
10	5	5	5	4	4	9	4	3	4	11	2	4	6	36
11	5	5	5	4	4	9	4	3	4	11	2	4	6	36
12	4	5	4	3	3	7	3	4	4	11	1	4	5	32
13	5	4	4	4	4	8	4	5	5	14	2	5	7	38
14	4	4	4	4	4	8	4	4	5	13	2	4	6	35
15	5	4	4	5	4	9	3	3	4	10	2	4	6	34
16	4	4	5	4	4	9	4	3	4	11	2	4	6	34
17	4	4	4	4	4	8	4	3	4	11	2	4	6	33
18	4	4	4	3	3	7	3	2	4	9	2	4	6	30
19	4	4	4	5	4	9	5	5	5	15	4	5	9	41

20	5	4	9	4	5	9	5	4	5	4	14	4	4	8	40
21	4	5	9	5	4	9	4	5	5	3	14	3	4	7	39
22	5	5	10	5	5	10	4	5	5	4	14	4	4	8	42
23	5	5	10	5	4	9	4	5	5	4	14	4	5	9	42
24	5	5	10	5	5	10	4	4	4	4	12	4	5	9	41
25	4	5	9	4	4	8	2	4	4	2	8	2	4	6	31
26	5	4	9	4	4	8	4	4	4	2	12	2	4	6	35
27	4	4	8	4	5	9	4	4	4	3	12	3	4	7	36
28	4	4	8	4	3	7	3	4	4	2	10	2	4	6	31
29	5	5	10	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	38
30	5	5	10	4	4	8	4	4	4	3	12	3	4	7	37
31	5	4	9	4	4	8	3	4	4	3	11	3	4	7	35
32	4	4	8	4	4	8	4	5	5	5	14	5	5	10	40
33	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
34	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
35	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
36	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
37	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
38	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
39	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
40	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
41	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	8	36
42	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	11	4	3	7	34
43	4	4	8	4	3	7	3	3	3	4	9	4	3	7	31
44	4	4	8	5	4	9	4	4	4	3	12	3	3	6	35

45	4	4	8	5	4	9	4	4	4	4	12	3	3	3	6	35
46	4	4	8	5	4	9	4	4	4	4	12	3	3	3	6	35
47	4	4	8	5	4	9	4	4	4	4	12	3	3	3	6	35
48	4	4	8	5	4	9	4	4	4	4	12	3	3	3	6	35
49	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	4	8	36
50	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	4	8	36
51	4	4	8	5	4	9	4	4	5	4	14	5	5	5	10	41
52	5	5	10	5	5	10	4	4	4	4	12	5	4	4	9	41
53	5	5	10	5	5	10	4	4	4	4	12	5	5	5	10	42
54	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
55	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
56	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
57	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
58	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
59	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
60	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
61	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	15	5	5	5	10	45
62	4	4	8	4	3	7	3	4	2	4	9	4	4	4	8	32
63	5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	12	2	4	4	6	35
64	5	4	9	4	5	9	4	4	4	4	12	2	4	4	6	36
65	5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	5	9	38
66	5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	4	8	37
67	5	5	10	4	4	8	4	4	4	4	12	4	4	4	8	38
68	4	4	8	4	4	8	3	4	4	4	11	4	4	4	8	35
69	5	5	10	5	4	9	5	5	5	5	15	4	4	4	8	42

70	4	5	9	4	4	4	8	4	5	5	14	2	4	6	37
71	5	4	9	4	3	7	7	3	3	4	10	2	4	6	32
72	5	4	9	4	5	9	9	4	3	4	11	2	4	6	35
73	5	5	10	4	4	8	8	5	5	4	14	2	3	5	37
74	4	4	8	3	3	6	6	4	3	4	11	3	4	7	32
75	5	5	10	4	4	8	8	3	2	4	9	2	5	7	34
76	3	3	6	4	4	8	8	3	2	4	9	2	4	6	29
77	4	4	8	5	5	10	10	4	2	4	10	2	4	6	34
78	4	4	8	3	4	7	7	4	2	4	10	2	4	6	31
79	5	4	9	4	4	8	8	5	2	4	11	4	5	9	37
80	5	4	9	4	4	8	8	4	3	4	11	2	4	6	34
81	5	5	10	4	4	8	8	4	4	4	12	4	5	9	39
82	5	5	10	4	3	7	7	3	4	4	11	3	4	7	35
83	5	5	10	4	5	9	9	5	4	5	14	4	5	9	42
84	5	3	8	4	3	7	7	4	4	5	13	4	4	8	36
85	5	4	9	5	4	9	9	5	5	5	15	4	4	8	41
86	4	4	8	4	5	9	9	4	5	5	14	4	4	8	39
87	4	4	8	4	5	9	9	5	4	5	14	5	3	8	39
88	5	4	9	4	5	9	9	5	5	5	15	3	4	7	40
89	5	4	9	3	3	6	6	3	5	4	12	2	4	6	33
90	5	4	9	4	4	8	8	5	4	5	14	1	4	5	36
91	4	4	8	4	4	8	8	3	3	4	10	4	4	8	34
92	4	4	8	4	4	8	8	4	3	5	12	4	5	9	37
93	5	4	9	4	5	9	9	4	4	4	12	3	4	7	37
94	5	4	9	4	5	9	9	4	4	5	13	4	5	9	40

95	5	5	10	5	4	9	4	4	4	4	4	12	4	4	8	39
96	4	4	8	4	4	8	4	5	5	4	4	14	3	4	7	37
97	5	4	9	5	4	9	4	4	4	4	4	12	2	4	6	36
98	5	4	9	4	4	8	4	4	5	5	5	14	5	5	10	41
99	5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	4	12	3	4	7	36
100	5	4	9	4	4	8	4	4	4	4	4	12	3	4	7	36
101	5	4	9	4	4	8	4	4	5	5	5	14	5	5	10	41
102	5	4	9	5	4	9	4	5	5	5	4	15	4	4	8	41
103	4	4	8	4	5	9	5	4	5	5	4	14	4	4	8	39
104	4	4	8	4	5	9	5	4	5	5	5	14	5	3	8	39
105	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	12	4	4	8	36
106	4	4	8	5	4	9	4	5	4	5	5	14	5	5	10	41
107	5	5	10	5	5	10	5	4	4	4	4	12	5	4	9	41
108	5	5	10	5	5	10	5	4	4	4	4	12	5	5	10	42
109	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
110	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
111	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
112	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
113	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
114	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
115	5	5	10	5	5	10	5	5	5	5	5	15	5	5	10	45
116	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	12	4	4	8	36
117	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	12	4	4	8	36
118	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	12	4	4	8	36
119	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	4	12	4	4	8	36

120	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	4	4	36
121	5	5	10	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	4	4	38
122	5	5	10	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7	4	4	37
123	5	4	9	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	7	4	4	35
124	4	4	8	4	4	4	8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	10	10	4	4	40
125	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	8	4	4	36
126	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	8	4	4	36
127	4	4	8	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	8	4	4	36
128	4	4	8	5	5	5	9	4	4	5	4	5	5	5	5	10	10	10	5	5	41
129	5	5	10	5	5	5	10	5	4	4	4	4	4	4	4	12	9	9	4	4	41
130	5	5	10	5	5	5	10	5	4	4	4	4	4	4	4	12	10	10	5	5	42
131	5	4	9	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	12	9	9	4	4	38
132	5	4	9	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	12	8	8	4	4	37
133	5	5	10	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	12	8	8	4	4	38
134	4	4	8	4	4	4	8	4	3	4	4	4	4	4	4	11	8	8	4	4	35
135	5	5	10	5	5	5	9	4	5	5	5	5	5	5	5	15	8	8	4	4	42
136	4	4	8	4	4	4	8	4	4	3	5	5	5	5	12	9	9	9	4	5	37
137	5	4	9	4	4	4	9	5	4	4	4	4	4	4	12	7	7	7	4	4	37
138	5	4	9	4	4	4	9	5	4	4	4	4	4	4	13	9	9	9	5	5	40
139	5	5	10	5	5	4	9	4	4	4	4	4	4	4	12	8	8	8	4	4	39
140	4	4	8	4	4	4	8	4	5	5	4	4	4	4	14	7	7	7	4	4	37

Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Layanan

KUALITAS LAYANAN																														
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy					Rekapitulasi X2				
	10	11	12	X2.1	13	14	X2.2	15	16	X2.3	17	18	X2.4	19	20	X2.5	21	22	X2.6	23	24	X2.7	25	26	X2.8		27	28	X2.9	29
1	4	4	5	13	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	5	10	48				
2	4	5	4	13	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	43				
3	4	5	3	12	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	43				
4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	45				
5	4	4	4	12	2	3	5	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	37				
6	4	4	4	12	4	3	7	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39				
7	5	4	4	13	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	50				
8	4	4	3	11	4	3	7	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38				
9	4	4	3	11	4	3	7	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	38				
10	5	5	5	15	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	48				
11	4	4	3	11	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	42				
12	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	43				
13	4	4	3	11	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	44				
14	4	5	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	46				
15	4	4	3	11	4	5	9	4	5	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	47				
16	4	4	4	12	5	4	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	46				
17	4	4	4	12	4	5	9	3	3	6	3	5	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	43				
18	4	4	4	12	2	3	5	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	37				
19	3	4	4	11	5	5	10	5	5	10	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	4	8	4	4	8	50				

20	4	5	4	13	5	5	10	4	4	8	5	4	4	9	4	4	8	48
21	5	4	4	13	5	5	10	4	5	9	4	4	4	8	4	5	9	49
22	4	5	4	13	5	5	10	5	5	10	4	4	4	8	4	4	8	49
23	4	5	4	13	4	5	9	5	4	9	4	4	4	8	5	5	10	49
24	5	4	4	13	5	5	10	5	5	10	5	4	4	9	4	4	8	50
25	4	4	4	12	2	3	5	3	4	7	3	4	4	7	5	2	7	38
26	4	4	5	13	5	5	10	5	2	7	4	4	4	8	3	5	8	46
27	4	4	4	12	4	4	8	4	3	7	5	5	5	10	5	5	10	47
28	4	4	4	12	3	4	7	4	3	7	4	4	4	8	4	5	9	43
29	4	4	5	13	5	4	9	4	4	8	4	4	5	9	4	5	9	48
30	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	5	9	45
31	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	48
32	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55
33	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
34	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
35	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	5	9	45
36	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
37	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
38	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
39	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
40	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
41	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44
42	4	4	4	12	3	4	7	4	4	8	3	4	4	7	4	4	8	42
43	3	3	4	10	4	4	8	4	4	8	3	4	4	7	4	4	8	41
44	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44

70	4	4	4	4	4	4	5	9	5	5	10	4	5	9	5	4	9	49
71	4	4	3	11	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	4	5	9	42
72	3	4	4	11	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	3	5	8	41
73	4	4	4	12	5	5	5	10	5	5	10	4	4	8	4	5	9	49
74	4	4	3	11	4	4	4	8	3	2	5	3	4	7	3	5	8	39
75	4	4	2	10	4	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	5	9	42
76	4	4	5	13	5	4	4	9	4	2	6	4	4	8	4	4	8	44
77	4	5	3	12	4	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	5	10	47
78	4	4	5	13	5	5	5	10	4	4	8	5	4	9	4	4	8	48
79	4	4	4	12	5	4	4	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	47
80	4	4	5	13	4	4	4	8	4	5	9	5	4	9	4	5	9	48
81	4	5	4	13	4	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	5	9	45
82	4	5	5	14	5	4	4	9	4	3	7	4	4	8	4	5	9	47
83	3	4	4	11	4	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9	47
84	4	5	5	14	4	5	5	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	50
85	5	5	4	14	4	5	4	9	5	4	9	4	5	9	5	4	9	50
86	4	5	4	13	4	5	4	9	4	5	9	4	4	8	5	4	9	48
87	3	4	4	11	5	5	5	10	4	5	9	4	5	9	5	5	10	49
88	3	4	4	11	5	5	5	10	4	4	8	4	4	8	5	4	9	46
89	4	4	4	12	4	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	43
90	4	4	5	13	4	4	4	8	4	2	6	4	4	8	4	5	9	44
91	4	4	3	11	4	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	5	9	43
92	3	4	4	11	4	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	5	9	43
93	4	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	45
94	5	5	5	15	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	5	9	48

95	5	4	4	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	5	9	46
96	5	4	4	4	13	4	5	9	5	5	10	4	4	4	8	4	4	4	8	48
97	4	4	5	4	13	4	4	8	4	3	7	4	4	4	8	4	5	9	45	
98	5	4	4	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	45	
99	4	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	46	
100	4	5	5	4	14	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	46	
101	5	4	4	4	13	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	45	
102	5	5	4	4	14	4	5	9	5	4	9	4	5	4	9	5	4	9	50	
103	4	5	4	4	13	4	5	9	4	5	9	4	4	4	8	5	4	9	48	
104	3	4	4	4	11	5	5	10	4	5	9	4	5	9	9	5	5	10	49	
105	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44	
106	5	5	5	5	15	5	5	10	4	5	9	5	5	5	10	5	4	9	53	
107	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	5	9	45	
108	4	5	5	5	14	5	5	10	4	5	9	5	4	4	9	5	4	9	51	
109	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
110	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
111	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
112	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
113	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
114	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
115	5	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	55	
116	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44	
117	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44	
118	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44	
119	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	44	

Lampiran 4 .Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas

LOYALITAS														
	Pem. produk secara teratur			Pem. produk di luar line produk			Merekomendasikan produk			Daya Tarik dari pesaing			Rekapitulasi	
	21	22	Y1.1	23	24	Y1.2	25	26	Y1.3	27	28	Y1.4	Y	Y
1	4	4	8	4	5	9	4	4	8	5	5	10	35	
2	4	4	8	3	4	7	5	5	10	4	4	8	33	
3	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	31	
4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32	
5	4	4	8	2	2	4	4	4	8	2	2	4	24	
6	4	4	8	2	2	4	4	4	8	2	2	4	24	
7	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8	33	
8	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	16	
9	2	4	6	2	2	4	4	4	8	2	2	4	22	
10	4	5	9	4	3	7	4	4	8	4	4	8	32	
11	5	5	10	4	3	7	4	4	8	4	4	8	33	
12	5	4	9	5	4	9	5	4	9	4	4	8	35	
13	5	5	10	4	3	7	4	5	9	4	4	8	34	
14	4	4	8	3	3	6	4	5	9	4	4	8	31	
15	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8	34	
16	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	30	
17	2	4	6	2	2	4	2	4	6	2	2	4	20	
18	4	4	8	2	2	4	4	4	8	2	2	4	24	
19	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	31	

20	4	3	7	4	2	6	4	4	4	8	3	3	6	27
21	4	3	7	3	4	7	4	4	4	8	4	4	8	30
22	3	3	6	4	3	7	4	4	4	8	4	4	8	29
23	4	4	8	3	4	7	4	4	4	8	3	3	6	29
24	5	5	10	5	5	10	5	4	4	9	4	4	8	37
25	3	3	6	2	3	5	4	4	4	8	4	4	8	27
26	4	4	8	5	3	8	4	4	4	8	4	4	8	32
27	4	5	9	4	5	9	4	4	4	8	3	3	6	32
28	4	4	8	4	5	9	4	4	4	8	4	4	8	33
29	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	33
30	5	5	10	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	34
31	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
32	4	5	9	5	4	9	5	5	5	10	5	5	10	38
33	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
34	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
35	5	5	10	4	5	9	5	5	5	10	5	5	10	39
36	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
37	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
38	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
39	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
40	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
41	4	4	8	3	3	6	4	4	4	8	4	4	8	30
42	3	3	6	3	3	6	3	3	3	6	3	3	6	24
43	3	3	6	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	30
44	2	2	4	3	3	6	4	4	4	8	3	3	6	24

45	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	24
46	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	24
47	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	24
48	2	2	4	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	24
49	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
50	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
51	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
52	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
53	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
54	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
55	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
56	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
57	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
58	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
59	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
60	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
61	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	40
62	4	4	8	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	26
63	4	4	8	4	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	31
64	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	33
65	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
66	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	32
67	4	4	8	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	36
68	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	3	3	6	30
69	5	4	9	4	4	8	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	35

70	5	4	4	9	4	3	7	4	4	4	8	2	3	5	29
71	4	4	5	8	3	3	8	4	4	4	8	4	4	8	32
72	5	5	4	10	4	4	8	4	5	4	9	5	4	9	36
73	5	4	4	9	4	5	9	4	4	4	8	5	4	9	35
74	4	4	4	8	4	3	7	4	4	4	8	3	4	7	30
75	5	5	4	10	4	4	8	4	3	4	7	3	4	7	32
76	4	4	4	8	4	3	7	4	3	4	7	3	4	7	29
77	4	4	5	8	5	5	10	4	3	4	7	3	3	6	31
78	3	4	3	7	3	3	6	4	4	4	8	5	5	10	31
79	4	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	33
80	5	5	4	10	4	4	8	4	5	4	9	5	5	10	37
81	4	4	4	8	4	5	9	4	4	4	8	4	4	8	33
82	4	4	5	8	5	4	9	5	4	4	9	4	4	8	34
83	5	5	3	10	3	3	6	4	4	4	8	4	4	8	32
84	4	4	5	8	5	4	9	4	5	4	9	3	3	6	32
85	4	4	4	8	4	3	7	5	5	5	10	3	4	7	32
86	3	3	4	6	4	5	9	5	5	5	10	4	3	7	32
87	5	4	3	9	3	3	6	4	5	4	9	3	4	7	31
88	5	3	3	8	3	3	6	4	4	4	8	3	3	6	28
89	5	4	4	9	4	5	9	4	4	4	8	4	4	8	34
90	4	4	4	8	4	3	7	4	4	4	8	4	4	8	31
91	4	5	4	9	4	4	8	5	5	5	10	5	4	9	36
92	4	4	5	8	5	4	9	4	5	4	9	5	4	9	35
93	4	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
94	4	5	5	9	5	4	9	4	4	4	8	4	4	8	34

95	5	5	10	4	4	8	4	4	5	9	4	4	8	35
96	4	4	8	5	4	9	4	4	4	8	5	5	10	35
97	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	33
98	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	33
99	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
100	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
101	5	4	9	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	33
102	4	4	8	4	3	7	5	5	5	10	3	4	7	32
103	3	3	6	4	5	9	5	5	5	10	4	3	7	32
104	5	4	9	3	3	6	4	5	5	9	3	4	7	31
105	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
106	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
107	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
108	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
109	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
110	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
111	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
112	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
113	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
114	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
115	5	5	10	5	5	10	5	5	5	10	5	5	10	40
116	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
117	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
118	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32
119	4	4	8	4	4	8	4	4	4	8	4	4	8	32

120	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
121	5	4	4	9	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	33
122	5	5	4	10	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	34
123	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
124	4	5	5	9	5	4	4	4	9	5	5	5	5	10	5	5	10	38
125	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
126	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
127	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
128	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
129	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	5	5	10	5	5	10	40
130	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
131	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
132	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
133	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	5	5	5	10	5	5	10	36
134	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	3	6	3	3	6	30
135	5	4	4	9	4	4	4	4	8	5	5	4	4	8	4	4	8	35
136	4	4	4	8	5	4	4	4	9	4	4	5	4	9	5	4	9	35
137	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	4	4	8	4	4	8	32
138	4	5	5	9	5	4	4	4	9	4	4	4	4	8	4	4	8	34
139	5	5	5	10	4	4	4	4	8	4	4	4	4	9	4	4	8	35
140	4	4	4	8	5	4	4	4	9	4	4	4	4	8	5	5	10	35

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dengan menggunakan Program SPSS 17.00

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)

Correlations

	VAR01	VAR02	VAR03	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	X1
VAR0000 Pearson Correlation	1	.503**	.287**	.360**	.301**	.340**	.231**	.149	.362**	.532**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.006	.078	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0000 Pearson Correlation	.503**	1	.493**	.324**	.319**	.339**	.230**	.300**	.345**	.596**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0000 Pearson Correlation	.287**	.493**	1	.425**	.431**	.328**	.342**	.389**	.227**	.618**
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0000 Pearson Correlation	.360**	.324**	.425**	1	.535**	.436**	.418**	.465**	.335**	.706**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
X1	Pearson Correlation	.532**	.596**	.618**	.706**	.763**	.753**	.672**	.758**	.602**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Correlations

	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15	VAR16	VAR17	VAR18	VAR19	VAR20	VAR21	X2
VAR0001	1	.540**	.414**	.318**	.248**	.351**	.282**	.512**	.405**	.306**	.113	.575**
1												
Pearson Correlation		.540**	.414**	.318**	.248**	.351**	.282**	.512**	.405**	.306**	.113	.575**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.184	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002	.540**	1	.513**	.440**	.440**	.411**	.391**	.563**	.437**	.517**	.187*	.694**
2												
Pearson Correlation	.540**	.513**	.440**	.440**	.411**	.391**	.391**	.563**	.437**	.517**	.187*	.694**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.027	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

VAR0001	Pearson	.414**	.513**	1	.473**	.425**	.437**	.332**	.552**	.371**	.323**	.141	.650**
3	Correlation	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.096	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0001	Pearson	.318**	.440**	.473**	1	.617**	.498**	.499**	.692**	.517**	.400**	.304**	.755**
4	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0001	Pearson	.248**	.440**	.425**	.617**	1	.674**	.679**	.606**	.504**	.554**	.254**	.797**
5	Correlation	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0001	Pearson	.351**	.411**	.437**	.498**	.674**	1	.613**	.562**	.476**	.408**	.258**	.756**
6	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0001	Pearson	.282**	.391**	.332**	.499**	.679**	.613**	1	.608**	.430**	.538**	.171*	.757**
7	Correlation	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.043	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												

VAR0001	Pearson	.512**	.563**	.552**	.692**	.606**	.562**	.608**	1	.554**	.585**	.293**	.851**
8	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0001	Pearson	.405**	.437**	.371**	.517**	.504**	.476**	.430**	.554**	1	.715**	.253**	.717**
9	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0002	Pearson	.306**	.517**	.323**	.400**	.554**	.408**	.538**	.585**	.715**	1	.070	.694**
0	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.411	.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
VAR0002	Pearson	.113	.187*	.141	.304**	.254**	.258**	.171*	.293**	.253**	.070	1	.392**
1	Correlation	.184	.027	.096	.000	.002	.002	.043	.000	.003	.411		.000
	Sig. (2-tailed)	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
	N												
XX2	Pearson	.575**	.694**	.650**	.755**	.797**	.756**	.757**	.851**	.717**	.694**	.392**	1
	Correlation	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sig. (2-tailed)												

3. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

Correlations

	VAR23	VAR24	VAR25	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30	Y
VAR0002 Pearson	1	.749**	.523**	.500**	.460**	.426**	.472**	.564**	.750**
3 Correlation									
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002 Pearson	.749**	1	.544**	.478**	.440**	.445**	.514**	.572**	.756**
4 Correlation									
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002 Pearson	.523**	.544**	1	.710**	.566**	.403**	.689**	.696**	.823**
5 Correlation									
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002 Pearson	.500**	.478**	.710**	1	.574**	.412**	.704**	.638**	.806**
6 Correlation									
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	140	140	140	140	140	140	140	140	140

VAR0002	Pearson	.460**	.440**	.566**	.574**	1	.733**	.574**	.601**	.755**
7	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002	Pearson	.426**	.445**	.403**	.412**	.733**	1	.554**	.525**	.680**
8	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0002	Pearson	.472**	.514**	.689**	.704**	.574**	.554**	1	.906**	.864**
9	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
VAR0003	Pearson	.564**	.572**	.696**	.638**	.601**	.525**	.906**	1	.877**
0	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140
Y	Pearson	.750**	.756**	.823**	.806**	.755**	.680**	.864**	.877**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140

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