

LAMPIRAN

KUESIONER

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan penelitian guna penyusunan tesis, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri. untuk mengisi kuesioner yang saya berikan ini. Adapun riset yang dilakukan adalah untuk mengetahui tanggapan anda terhadap upaya pengikatan konsumen XL berdasarkan *Relationship Bonding*. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri. untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

JAWABLAH PERTANYAAN DI BAWAH INI DENGAN MEMBERI TANDA SILANG (X) PADA PILIHAN YANG ANDA ANGGAP SESUAI DAN IKUTI PETUNJUK PENGISIAN

BAGIAN I: PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin anda :
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia anda :
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-30 tahun
 - c. 31-37 tahun
 - d. 38-45 tahun
 - e. > 45 tahun
3. Pekerjaan anda :
 - a. Karyawan/ Pegawai Negeri
 - b. Wiraswata
 - c. Mahasiswa/Pelajar
 - d. Lain-lain
4. Pendidikan terakhir :
 - a. Pasca Sarjana
 - b. Sarjana
 - c. Akademi
 - d. SMU / Sederajat
 - e. Lain-lain
5. Anda telah menggunakan XL sejak :
 - a. < 1 bulan
 - b. 1 – 4 bulan
 - c. 5 – 8 bulan
 - d. 9 – 12 bulan
 - e. > 1 tahun
6. Selain XL, operator jasa telekomunikasi lain yang pernah anda gunakan adalah :
 - a. Indosat
 - b. Telkomsel
 - c. Three (3)
 - d. Axis
 - e. Lainnya

BAGIAN II: RELATIONSHIP BONDING

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia, berdasarkan keterangan dibawah ini:

Sangat Tidak Setuju = Skor 1

Tidak Setuju = Skor 2

Netral = Skor 3

Setuju = Skor 4

Sangat Setuju = Skor 5

	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	Relationship Bonding					
1.	Ucapan terima kasih (melalui sms) yang diberikan XL setelah anda melakukan pengisian ulang kembali, menurut anda sudah baik.					
2.	Reward yang diberikan XL setelah melakukan sms 8 kali akan memperoleh gratis 300 sms, menurut anda sudah baik.					
3.	Program loyalty yang diberikan XL, menurut anda sudah baik. (Misalnya : program dimana setiap isi ulang, XL akan memberikan poin berhadiah yaitu hadiah berupa uang tunai 2,8 milyar rupiah, 1 mobil BMW 320i, 7 mobil Toyota Rush, 50 motor Yamaha Jupiter MX, 100 unit Sony LCD TV & home theater, serta 135 HP Nokia E90).					
4.	Program pemberian discount yang diberikan oleh pihak XL melalui sms, menurut anda sudah baik. Misal : Dapat sms memperoleh discount bila masuk ke Dufan atau membeli produk tertentu dengan menunjukkan sms tersebut.					
5.	Program gratis 100 sms setiap pengisian Xtra, menurut anda sudah baik.					
6.	Program tarif murah yang diterapkan XL, menurut anda sudah baik.					

BAGIAN III : SATISFACTION

I	Kepuasan Terhadap Jasa					
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda puas dengan realisasi janji dari pihak XL terhadap promosi yang dilakukan (tarif, dsb)					
2	Anda puas dengan realisasi janji dari pihak XL terhadap masalah perbaikan kartu (misal : perbaikan jaringan terhadap kartu XL anda dilakukan 1 X 24 jam)					
3	Anda puas dengan kecepatan pihak XL dalam mengatasi masalah anda					
4	Anda puas dengan sikap pegawai XL yang cepat tanggap dalam melayani masalah anda					
5	Anda puas dengan sikap pegawai XL yang bersedia mendengarkan kritik dan saran yang anda berikan					
6	Anda puas dengan respon pihak XL terhadap permintaan dan kebutuhan anda					
7	Anda puas dengan keterampilan para petugas/karyawan XL					
8	Anda puas dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan XL					
9	Anda puas dengan sikap santun dan ramah dari para karyawan XL					
10	Anda puas dengan karakter petugas yang baik ketika melayani					
11	Anda puas dengan informasi yang disampaikan oleh pihak XL sehingga dapat memahaminya					
12	Anda puas dengan bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi sehingga dapat mudah dipahami					
13	Anda puas dengan kesediaan dari pihak XL untuk mendengarkan keluhan, baik secara langsung maupun melalui telepon					
14	Anda puas dengan pihak XL karena mereka dapat memahami kebutuhan anda					
15	Anda puas dengan kemudahan dalam menghubungi customer service XL					
16	Anda puas dengan kondisi ruangan XL center yang nyaman dan bersih					
17	Anda puas dengan adanya fasilitas telepon gratis ke sesama pengguna XL lainnya di XL center					
18	Anda puas dengan penampilan karyawan XL yang rapi dan menarik					

II Kepuasan Terhadap Produk						
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
19	Anda puas dengan kondisi signal XL					
20	Anda puas dengan kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan produk XL					
21	Anda puas dengan aplikasi untuk men-download dan internet yang disediakan XL					
22	Anda puas dengan aplikasi m-banking, voicemail box, dsb yang disediakan XL					
23	Anda puas dengan kejernihan suara yang dihasilkan pada saat berkomunikasi					
24	Anda puas dengan konsistensi / realisasi janji dari pihak XL terhadap masalah perbaikan kartu (misal : gratis penggantian kartu apabila mengalami kerusakan / migrasi)					
25	Anda puas dengan kualitas signal XL yang nyambung terus					
26	Anda puas dengan kemampuan phone book simcard yang dapat menyimpan 250 nomor telepon					
27	Anda puas dengan kemampuan sms inbox simcard yang dapat menyimpan 50 SMS					
28	Anda puas dengan kemudahan dalam mengganti simcard XL anda yang hilang atau ada masalah					
29	Anda puas dengan produk XL karena merek XL sudah dikenal					

BAGIAN IV : CUSTOMER LOYALTY

	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Anda akan terus melakukan pembelian ulang terhadap produk XL					
2	Anda akan memberikan informasi positif kepada teman lain tentang XL (informasi : hanya sebatas memberitahu tentang produk XL saja)					
3	Anda akan menyarankan / merekomendasikan kepada teman-teman anda untuk menggunakan XL (merekomendasikan : memberi informasi dan memberi masukan / saran untuk membeli produk XL).					
4	Anda akan tetap menggunakan XL walau ada produk lain yang promosinya lebih baik dari XL					
5	Anda yakin XL merupakan pilihan yang terbaik					

Lampiran 1 : Hasil perhitungan kuesioner untuk profil responden.

1. Jenis kelamin.

Responden	Jenis kelamin	
	P	W
1		1
2	1	
3		1
4		1
5		1
6		1
7		1
8	1	
9		1
10	1	
11	1	
12	1	
13	1	
14	1	
15	1	
16	1	
17	1	
18	1	
19	1	
20		1
21		1
22	1	
23		1
24	1	
25	1	
26	1	
27	1	
28		1
29		1
30	1	
31	1	
32		1
33		1
34	1	
35		1
36	1	
37		1
38		1
39	1	
40	1	
41	1	
42	1	

43		1
44	1	
45		1
46		1
47		1
48	1	
49	1	
50		1
51		1
52		1
53	1	
54	1	
55		1
56		1
57		1
58	1	
59	1	
60	1	
61		1
62		1
63		1
64		1
65		1
66		1
67	1	
68		1
69	1	
70		1
71	1	
72	1	
73		1
74		1
75		1
76		1
77	1	
78	1	
79		1
80	1	
81		1
82	1	
83		1
84		1
85		1
86		1
87		1
88		1
89		1
90		1
91	1	

92	1	
93	1	
94		1
95	1	
96		1
97		1
98	1	
99		1
100	1	
101		1
102		1
103	1	
104		1
105		1
106	1	
107		1
108	1	
109		1
110		1
111		1
112		1
113	1	
114	1	
115	1	
116	1	
117	1	
118		1
119	1	
120		1
121		1
122		1
123		1
124		1
125		1
126		1
127	1	
128		1
129	1	
130		1
131	1	
132		1
133		1
134	1	
135		1
136		1
137		1
138		1
139	1	
140		1

141	1	
142		1
143	1	
144		1
145		1
146	1	
147	1	
148	1	
149	1	
150		1

2. Usia.

Responden	Usia				
	17-23	24-30	31-37	38-45	>45
1	1				
2		1			
3	1				
4	1				
5		1			
6			1		
7	1				
8	1				
9		1			
10			1		
11				1	
12	1				
13	1				
14			1		
15				1	
16	1				
17				1	
18	1				
19		1			
20			1		
21	1				
22			1		
23			1		
24		1			
25				1	
26		1			
27		1			
28			1		
29		1			
30				1	
31	1				
32			1		

33			1		
34			1		
35	1				
36	1				
37		1			
38		1			
39			1		
40			1		
41			1		
42			1		
43	1				
44	1				
45	1				
46	1				
47		1			
48			1		
49		1			
50		1			
51	1				
52	1				
53		1			
54	1				
55		1			
56			1		
57	1				
58			1		
59		1			
60	1				
61	1				
62	1				
63	1				
64			1		
65		1			
66		1			
67	1				
68	1				
69		1			
70	1				
71	1				
72	1				
73		1			
74	1				
75		1			
76		1			
77	1				
78			1		
79	1				
80	1				
81		1			

82	1				
83			1		
84	1				
85			1		
86	1				
87	1				
88		1			
89		1			
90	1				
91	1				
92	1				
93	1				
94		1			
95		1			
96	1				
97	1				
98	1				
99	1				
100			1		
101	1				
102		1			
103	1				
104	1				
105		1			
106			1		
107	1				
108	1				
109		1			
110		1			
111	1				
112		1			
113	1				
114	1				
115	1				
116			1		
117	1				
118	1				
119	1				
120	1				
121		1			
122	1				
123	1				
124		1			
125		1			
126		1			
127	1				
128	1				
129	1				
130			1		

131	1				
132	1				
133	1				
134	1				
135		1			
136	1				
137	1				
138		1			
139	1				
140			1		
141			1		
142	1				
143	1				
144	1				
145	1				
146		1			
147	1				
148	1				
149		1			
150	1				

3. Pekerjaan.

Responden	Pekerjaan			
	karyawan	wiraswasta	mahasiswa	lainnya
1			1	
2			1	
3			1	
4			1	
5	1			
6	1			
7			1	
8			1	
9		1		
10		1		
11		1		
12			1	
13			1	
14		1		
15		1		
16	1			
17		1		
18			1	
19				1
20				1

21			1	
22				1
23	1			
24			1	
25		1		
26	1			
27	1			
28				1
29		1		
30				1
31			1	
32	1			
33				1
34		1		
35			1	
36			1	
37	1			
38		1		
39	1			
40	1			
41		1		
42		1		
43		1		
44			1	
45			1	
46			1	
47		1		
48		1		
49	1			
50	1			
51			1	
52			1	
53	1			
54			1	
55	1			
56		1		
57		1		
58	1			
59		1		
60		1		
61			1	
62		1		
63		1		
64	1			

65		1		
66	1			
67			1	
68			1	
69		1		
70			1	
71			1	
72			1	
73		1		
74		1		
75	1			
76	1			
77			1	
78		1		
79			1	
80			1	
81		1		
82			1	
83	1			
84	1			
85		1		
86			1	
87			1	
88	1			
89		1		
90			1	
91			1	
92			1	
93			1	
94		1		
95	1			
96			1	
97	1			
98			1	
99			1	
100		1		
101			1	
102	1			
103			1	
104	1			
105		1		
106	1			
107			1	
108			1	

109	1			
110	1			
111			1	
112		1		
113			1	
114			1	
115	1			
116	1			
117	1			
118	1			
119			1	
120			1	
121	1			
122	1			
123			1	
124	1			
125	1			
126		1		
127			1	
128			1	
129			1	
130		1		
131			1	
132			1	
133	1			
134			1	
135		1		
136			1	
137			1	
138	1			
139			1	
140		1		
141	1			
142			1	
143			1	
144			1	
145			1	
146		1		
147			1	
148	1			
149	1			
150			1	

4. Pendidikan terakhir.

Responden	Pendidikan			
	pasca sarjana	sarjana	Akademik	SMU
1				1
2				1
3		1		
4		1		
5				1
6		1		
7				1
8				1
9		1		
10				1
11		1		
12				1
13				1
14		1		
15	1			
16				1
17				1
18				1
19		1		
20				1
21				1
22		1		
23		1		
24		1		
25		1		
26				1
27		1		
28		1		
29		1		
30		1		
31				1
32				1
33				1
34		1		
35				1
36				1
37		1		
38		1		
39		1		
40			1	

41		1		
42			1	
43				1
44				1
45				1
46				1
47		1		
48		1		
49		1		
50		1		
51				1
52				1
53		1		
54				1
55		1		
56		1		
57				1
58			1	
59		1		
60				1
61				1
62				1
63				1
64			1	
65		1		
66		1		
67				1
68				1
69		1		
70				1
71				1
72				1
73		1		
74				1
75		1		
76		1		
77				1
78			1	
79				1
80				1
81		1		
82				1
83			1	
84				1

85		1		
86				1
87				1
88		1		
89		1		
90				1
91				1
92				1
93				1
94		1		
95		1		
96				1
97				1
98				1
99				1
100			1	
101				1
102		1		
103				1
104				1
105		1		
106			1	
107				1
108				1
109		1		
110		1		
111				1
112		1		
113				1
114				1
115				1
116		1		
117				1
118				1
119				1
120				1
121		1		
122				1
123				1
124		1		
125		1		
126		1		
127				1
128				1

129				1
130		1		
131				1
132				1
133				1
134				1
135		1		
136				1
137				1
138		1		
139				1
140		1		
141			1	
142				1
143				1
144				1
145				1
146		1		
147				1
148				1
149		1		
150				1

5. Lama pemakaian.

Responden	Lama pemakaian				
	<1 bulan	1-4 bulan	5-8 bulan	9-12 bulan	>1 tahun
1				1	
2					1
3					1
4				1	
5			1		
6					1
7			1		
8	1				
9					1
10			1		
11					1
12		1			
13					1
14					1
15		1			
16		1			

17				1	
18				1	
19		1			
20				1	
21					1
22				1	
23					1
24				1	
25			1		
26			1		
27				1	
28					1
29			1		
30					1
31					1
32				1	
33					1
34					1
35				1	
36		1			
37			1		
38			1		
39				1	
40					1
41				1	
42				1	
43				1	
44			1		
45			1		
46		1			
47			1		
48					1
49					1
50					1
51				1	
52			1		
53			1		
54				1	
55			1		
56			1		
57				1	
58					1
59					1
60				1	

61			1		
62			1		
63				1	
64				1	
65				1	
66			1		
67		1			
68		1			
69			1		
70				1	
71			1		
72			1		
73			1		
74				1	
75		1			
76					1
77		1			
78		1			
79		1			
80					1
81				1	
82			1		
83				1	
84		1			
85		1			
86				1	
87				1	
88				1	
89			1		
90					1
91		1			
92					1
93					1
94			1		
95			1		
96			1		
97		1			
98		1			
99				1	
100			1		
101					1
102			1		
103		1			
104				1	

105			1		
106					1
107				1	
108			1		
109		1			
110		1			
111				1	
112				1	
113		1			
114			1		
115					1
116					1
117					1
118			1		
119					1
120				1	
121		1			
122				1	
123				1	
124		1			
125				1	
126					1
127			1		
128				1	
129					1
130					1
131					1
132			1		
133		1			
134		1			
135		1			
136					1
137				1	
138			1		
139					1
140					1
141				1	
142	1				
143		1			
144		1			
145			1		
146					1
147					1
148				1	

149		1			
150			1		

6. Penggunaan operator lain.

Responden	Penggunaan operator lain				
	indosat	telkomsel	three	axis	Lainnya
1				1	
2		1			
3		1			
4		1			
5			1		
6			1		
7			1		
8			1		
9		1			
10	1				
11				1	
12	1				
13		1			
14	1				
15				1	
16	1				
17	1				
18			1		
19			1		
20				1	
21			1		
22				1	
23		1			
24		1			
25		1			
26	1				
27	1				
28		1			
29			1		
30				1	
31	1				
32		1			
33			1		
34		1			
35			1		
36			1		
37					1
38					1
39			1		
40		1			

41		1			
42		1			
43				1	
44				1	
45			1		
46	1				
47		1			
48				1	
49			1		
50					1
51					1
52					1
53			1		
54			1		
55			1		
56	1				
57	1				
58	1				
59			1		
60				1	
61		1			
62					1
63		1			
64		1			
65				1	
66		1			
67					1
68		1			
69		1			
70			1		
71					1
72	1				
73	1				
74				1	
75					1
76		1			
77				1	
78					1
79	1				
80		1			
81				1	
82			1		
83		1			
84		1			
85	1				
86					
87		1			1
88					
89	1			1	

90					1
91		1			
92					1
93	1				
94	1				
95			1		
96					1
97					1
98			1		
99	1				
100	1				
101		1			
102			1		
103		1			
104		1			
105			1		
106			1		
107	1				
108	1				
109		1			
110	1				
111		1			
112					1
113					1
114			1		
115	1				
116					1
117					1
118					1
119			1		
120					1
121			1		
122		1			
123					1
124		1			
125		1			
126	1				
127			1		
128	1				
129				1	
130					1
131					1
132			1		
133		1			
134	1				
135				1	
136					1
137	1				
138	1				

139		1			
140					1
141	1				
142					1
143		1			
144	1				
145			1		
146					1
147	1				
148		1			
149					1
150					1

Lampiran 2 : Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel *relationship bonding*.

Responden	Butir Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	3	4	3	20
2	4	4	4	4	4	3	23
3	4	3	3	3	3	3	19
4	4	4	3	3	5	3	22
5	4	5	4	5	3	3	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	5	3	2	4	4	21
8	3	4	4	4	3	3	21
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	3	3	4	5	4	23
11	3	4	3	1	3	3	17
12	4	3	4	3	4	4	22
13	4	4	4	4	4	3	23
14	4	4	4	3	3	3	21
15	3	3	4	4	4	4	22
16	3	3	3	3	3	4	19
17	4	3	4	3	3	4	21
18	3	3	4	2	3	3	18
19	3	4	3	3	4	3	20
20	2	2	2	3	4	4	17
21	2	3	2	5	5	4	21
22	3	2	4	2	5	4	20
23	2	2	3	2	3	3	15
24	3	3	4	4	4	4	22
25	2	3	3	3	3	4	18
26	4	3	4	3	3	3	20
27	3	4	4	4	3	3	21
28	2	2	2	3	4	4	17
29	2	3	2	5	5	4	21
30	3	2	4	2	5	4	20
31	4	4	4	2	4	5	23
32	3	4	4	4	3	5	23

33	3	4	4	3	4	4	22
34	4	5	5	4	5	5	28
35	5	4	5	2	5	5	26
36	3	4	4	4	4	5	24
37	3	3	3	3	3	4	19
38	4	4	4	3	4	4	23
39	4	5	5	4	5	5	28
40	1	4	1	4	4	5	19
41	1	4	1	1	3	4	14
42	2	4	2	3	4	5	20
43	2	3	3	3	3	4	18
44	3	3	4	3	4	4	21
45	3	4	4	3	4	4	22
46	2	3	4	4	4	5	22
47	2	3	3	3	4	4	19
48	4	4	5	4	5	5	27
49	2	3	2	1	3	4	15
50	3	4	3	3	4	4	21
51	2	3	1	2	4	3	15
52	4	3	4	3	4	5	23
53	2	3	3	2	3	4	17
54	3	4	2	3	4	4	20
55	1	2	3	1	3	5	15
56	3	3	2	3	3	3	17
57	4	3	4	2	3	3	19
58	4	4	3	3	4	5	23
59	5	3	3	3	4	5	23
60	3	3	3	4	5	5	23
61	3	3	4	3	4	4	21
62	3	4	3	3	3	5	21
63	2	3	4	2	4	3	18
64	3	3	4	3	3	5	21
65	3	3	2	4	4	3	19
66	4	3	2	3	5	3	20
67	4	4	2	4	5	4	23
68	4	5	3	5	5	3	25
69	3	5	4	4	3	5	24
70	4	4	3	4	3	4	22
71	4	4	3	4	3	4	24
72	3	5	4	5	3	4	22
73	4	4	4	3	4	3	20
74	4	3	3	3	4	3	20
75	3	3	3	2	4	5	19
76	3	3	3	3	3	4	19
77	4	4	3	4	3	4	22
78	3	4	2	4	2	5	20
79	5	5	3	3	2	5	23
80	5	3	3	3	3	5	22
81	4	5	1	4	4	3	21
82	5	3	2	4	4	3	21
83	3	5	3	5	5	4	25
84	3	5	3	3	4	3	20
85	2	5	3	3	4	3	20
86	1	3	4	2	3	4	17
87	1	2	4	1	5	5	18
88	1	2	1	3	4	5	17

87	3	4	3	3	4	4	21
88	3	5	2	4	5	3	22
89	2	3	4	1	4	3	17
90	4	4	4	2	5	5	24
91	5	3	5	2	4	4	23
92	4	3	5	4	3	4	23
93	3	4	4	3	3	5	22
94	3	4	5	3	4	5	24
95	2	3	3	1	5	4	18
96	1	2	3	3	3	4	16
97	2	2	1	2	3	3	13
98	3	3	4	3	4	4	21
99	2	3	4	4	4	3	20
100	4	4	3	5	4	4	24
101	5	5	3	5	4	5	27
102	4	5	4	4	3	3	23
103	3	4	3	3	3	5	21
104	3	3	2	3	5	4	20
105	2	5	2	1	2	5	17
106	3	5	4	3	2	4	21
107	1	3	4	2	3	5	18
108	1	4	5	2	4	5	21
109	3	4	4	4	4	5	24
110	4	5	3	3	4	4	23
111	3	4	3	4	4	4	22
112	4	5	4	5	4	3	25
113	2	4	3	3	4	5	21
114	2	3	1	1	3	4	14
115	1	3	3	3	3	5	18
116	4	3	3	2	5	3	20
117	4	5	4	3	5	4	25
118	3	3	3	2	5	5	21
119	3	4	3	5	5	5	25
120	4	3	2	4	3	3	19
121	2	3	3	1	4	4	17
122	3	4	2	2	3	4	18
123	4	3	2	2	4	3	18
124	4	3	4	4	5	5	25
125	3	4	4	4	4	3	22
126	4	5	5	5	4	3	26
127	3	4	5	3	5	5	25
128	3	3	4	2	5	5	22
129	3	3	5	4	4	4	23
130	2	4	4	2	4	5	21
131	4	4	3	4	4	3	22
132	3	5	4	4	3	4	23
133	2	4	3	3	3	4	19
134	1	3	1	3	4	5	17
135	3	4	2	1	3	4	17
136	4	5	2	4	4	3	22
137	4	4	4	3	3	3	21
138	3	4	3	4	5	3	22
139	3	2	4	2	3	4	18
140	2	3	2	4	5	4	20

141	3	2	3	2	5	5	20
142	3	4	4	4	3	3	21
143	2	2	2	3	4	4	17
144	2	2	2	5	5	4	20
145	2	2	2	1	2	2	11
146	1	2	3	3	2	4	15
147	2	2	3	2	5	5	19
148	2	2	2	2	4	3	15
149	2	2	2	3	4	4	17
150	2	2	2	3	3	4	16

Pernyataan	Butir Pernyataan					
	1	2	3	4	5	6
STS	11	0	8	12	0	0
TS	34	20	28	28	6	1
N	56	57	51	58	49	44
S	42	51	52	40	63	61
SS	7	22	11	12	32	44
Rata-rata	3	3,5	3,2	3,08	3,81	3,99
Arti	N	S	N	N	S	S

Lampiran 3 : Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel kepuasan terhadap jasa.

Responde	Butir Pernyataan																							
	n	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
1	3	2	3	2	4	3	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	5	3						
2	4	3	3	2	5	2	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5						
3	3	3	2	3	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4						
4	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4						
5	3	3	3	3	4	2	5	5	4	4	5	4	2	2	5	4	5	3						
6	5	3	3	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4						
7	3	3	2	2	5	3	4	4	5	5	4	5	3	2	4	5	5	3						
8	4	2	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3						
9	4	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3						
10	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4						
11	4	2	2	2	5	2	5	4	5	4	3	5	2	3	5	5	5	4						
12	4	3	2	3	4	2	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4						
13	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5						
14	3	2	2	3	5	2	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5						
15	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4						
16	3	2	2	2	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4						
17	4	3	3	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5						
18	4	3	3	3	5	2	5	5	4	4	4	5	4	2	2	5	4	3						
19	3	2	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3						
20	5	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4						
21	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	2	4	3	4	5	4						
22	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4						
23	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	2	3	3	4	5	3						
24	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	5	2	3	3	3	4	4						
25	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	5	4	2	3	3	4	4						

26	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	
27	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	
28	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	
29	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	
30	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	2	5	4	2	2	3	4	4	
31	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	5	2	4	4	5	4	
32	3	4	2	4	3	2	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	4	3	
33	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	5	3	
34	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	3	
35	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	
36	2	3	3	5	2	4	2	4	3	3	2	5	5	3	4	4	4	4	
37	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	
38	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	
39	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	
40	3	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	3	
41	3	4	2	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	
42	3	5	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	5	4	3	3	5	4
43	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	5	4	
44	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3
45	2	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	
46	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4
47	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3
48	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3
49	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4
50	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	3	
51	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	
52	3	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
53	4	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
54	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
55	2	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
56	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
57	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	3
58	4	5	2	5	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	4	5	3	4	2	2	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4
60	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4
61	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4
62	3	5	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4
63	2	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	3	3	5	4	4	4	4
64	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
65	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
66	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	2	5	2	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4
70	2	5	4	5	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
71	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
72	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	5	4	4	5	3	4	4	4
73	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4
74	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
75	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	3	2	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4
79	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2	5	3	4	3	4	5	3	4

80	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	5	3
81	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3
82	2	5	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3
83	2	5	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3
84	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3
85	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3
86	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4
87	4	5	2	4	4	3	2	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	3
88	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	3
89	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4
90	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4
91	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4
92	2	4	2	3	3	3	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	3
93	2	4	2	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
94	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3
95	2	5	2	3	4	2	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4
96	2	4	2	3	2	2	2	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4
97	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
98	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
99	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
100	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
101	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3
102	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	3
103	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	5	3
104	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	3
105	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	4	4	5	3
106	4	4	2	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	2	2	4	5	4
107	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3
108	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	3
109	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3
110	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4
111	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3
112	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
113	4	5	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3
114	3	5	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
115	2	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	3	4	5	4
116	3	5	2	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	5	4	5	3
117	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	5	4	4	3	4	5	3
118	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
119	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3
120	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
121	2	3	3	5	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3
122	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
123	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
124	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
125	3	5	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
126	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
127	2	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3
128	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
129	3	3	2	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
130	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3
131	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4
132	4	3	2	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4
133	2	4	3	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4

134	2	5	4	4	2	3	2	3	3	4	2	5	5	2	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4
136	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
137	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
138	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
139	2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	1	4	5	4
140	1	3	3	4	5	4	5	2	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2
141	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2
142	4	3	2	3	2	4	3	4	3	1	4	2	4	2	1	5	5	5
143	1	2	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	5	4	4
144	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4
145	1	2	2	3	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4
146	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3
147	2	2	2	3	4	2	1	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4
148	1	1	2	2	4	3	1	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4
149	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	5	4
150	2	1	2	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4

Responden	Butir Pernyataan																			
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
STS	7	5	2	0	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0		
TS	47	12	64	9	22	50	31	11	1	2	29	3	18	34	11	0	3	2		
N	46	40	58	56	50	62	58	37	31	49	50	21	41	53	39	45	4	63		
S	47	67	26	75	62	38	52	90	94	88	62	65	65	62	77	96	83	80		
SS	3	26	0	10	15	0	7	12	24	9	9	61	26	1	21	9	60	5		
Rata-rata	2,95	3,65	2,72	3,57	3,45	2,92	3,21	3,69	3,94	3,67	3,34	3,66	4,23	3,2	3,69	3,76	4,33	3,59		
Arti	N	S	N	S	S	N	N	S	S	S	N	S	SS	N	S	S	SS	S		

Lampiran 4 : Hasil perhitungan kuesioner untuk variabel kepuasan terhadap produk.

Responden	Butir Pernyataan											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	
2	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4	2	
3	2	5	4	5	4	2	2	2	2	4	2	
4	3	4	4	5	3	4	3	2	2	5	4	
5	2	5	3	4	2	3	2	4	2	4	2	
6	2	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	
7	2	5	4	5	2	4	3	3	3	2	4	
8	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	
10	4	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	
11	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	
12	4	3	4	5	2	4	3	5	2	4	4	
13	3	4	3	5	2	4	3	4	3	4	4	
14	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
15	4	3	4	3	3	3	2	5	3	5	3	
16	3	3	4	5	3	3	2	4	4	4	3	
17	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	2	
18	3	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	
19	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	

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

74	5	5	4	3	4	4	4	2	5	2	4
75	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3
77	5	5	3	4	4	4	4	4	1	2	4
78	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5
79	5	5	3	3	4	4	4	5	1	4	4
80	4	5	3	3	5	3	4	2	2	4	3
81	4	4	3	4	5	3	4	1	4	5	4
82	4	4	2	3	5	2	4	2	2	3	3
83	4	4	2	4	5	2	4	3	3	3	2
84	4	4	3	3	5	2	4	4	5	2	1
85	4	4	3	3	5	2	5	2	4	1	3
86	4	5	3	4	5	2	5	3	3	1	4
87	4	4	2	3	5	2	4	3	5	3	5
88	4	5	4	3	5	4	4	2	2	3	3
89	5	4	4	3	5	4	4	2	1	1	2
90	5	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4
91	5	4	4	3	5	4	4	4	5	2	3
92	4	5	4	4	5	3	4	4	4	1	1
93	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	2
94	4	5	3	3	4	3	4	2	3	4	3
95	4	5	2	3	4	3	4	3	3	4	4
96	4	5	3	4	5	2	4	3	3	4	2
97	4	4	3	3	4	3	5	3	4	2	3
98	5	5	3	3	5	2	5	3	4	1	2
99	4	4	3	3	4	2	5	3	4	3	1
100	4	4	2	3	5	2	5	3	4	4	5
101	4	4	3	3	5	2	5	3	4	5	4
102	4	4	4	3	5	2	5	3	4	2	3
103	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	5
104	4	4	2	4	5	4	4	2	4	2	4
105	5	5	2	4	5	4	5	2	3	1	3
106	4	5	2	4	5	4	5	2	3	5	2
107	4	5	2	4	5	4	4	4	3	4	4
108	4	5	2	3	5	4	2	4	3	4	5
109	4	5	4	3	5	4	2	4	3	5	3
110	5	5	4	3	5	4	2	3	3	5	4
111	4	5	4	3	5	2	4	3	3	4	2
112	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	2
113	4	5	3	3	5	2	4	4	4	3	3
114	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4
115	4	5	3	3	4	2	4	4	3	2	5
116	4	4	3	3	4	2	4	4	3	1	4
117	4	5	4	3	4	2	5	4	3	1	3
118	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	5
119	4	4	2	3	4	2	2	3	3	2	4
120	4	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3
121	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2
122	5	5	2	2	4	4	2	4	3	5	1
123	5	4	4	3	4	2	5	4	3	5	5
124	5	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4
125	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4
126	4	5	3	4	5	2	4	3	4	5	5
127	4	4	2	4	5	3	5	3	4	2	4

128	4	5	4	4	5	3	5	4	4	1	5
129	5	4	3	3	5	2	4	4	4	3	4
130	4	4	2	4	5	2	4	3	3	4	3
131	5	4	4	3	5	2	4	3	3	3	2
132	4	5	3	3	5	3	4	3	4	2	1
133	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3
134	5	4	3	3	4	3	4	4	4	1	1
135	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2
137	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5
139	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
140	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
141	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
142	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
143	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
144	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
145	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4
146	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4
147	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2
148	4	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4
149	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
150	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2

Pernyataan	Butir Pernyataan										
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
STS	0	0	0	0	0	0	0	3	4	14	9
TS	8	4	36	3	8	44	20	20	17	18	23
N	12	10	59	90	12	51	40	60	73	52	49
S	84	69	55	46	72	55	67	52	45	48	49
SS	46	67	0	11	58	0	23	15	11	18	20
Rata-rata	4,12	4,33	3,13	3,34	4,2	3,07	3,62	3,37	3,28	3,25	3,32
Arti	S	SS	N	N	S	N	S	N	N	N	N

Lampiran 5 : Hasil perhitungan kuisisioner untuk variabel loyalitas pelanggan.

Responden	Butir Pernyataan				
	36	37	38	39	40
1	4	4	2	2	2
2	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5
5	3	4	4	3	4
6	4	4	2	2	2
7	4	3	2	2	2
8	3	3	2	2	2
9	5	4	4	4	5
10	3	4	4	2	2
11	5	4	5	5	5
12	2	2	4	4	4

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

67	4	4	4	4	4
68	5	4	5	5	4
69	3	4	4	4	3
70	3	2	3	3	3
71	5	4	4	4	3
72	3	4	4	3	4
73	5	3	4	4	4
74	3	3	3	3	2
75	4	3	4	3	4
76	5	4	5	4	5
77	3	3	4	3	4
78	4	3	4	4	4
79	3	2	3	3	2
80	3	3	4	3	3
81	3	3	3	3	2
82	3	2	3	2	2
83	4	3	4	3	3
84	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	3
86	2	2	3	3	2
87	4	3	5	3	4
88	3	4	4	4	4
89	4	5	5	5	5
90	5	4	5	5	4
91	3	2	3	3	3
92	3	3	4	4	3
93	3	2	3	2	2
94	2	3	3	2	2
95	2	3	3	3	2
96	3	2	3	2	2
97	4	4	5	4	4
98	4	3	5	3	4
99	3	4	4	4	4
100	3	3	3	1	2
101	4	3	3	1	2
102	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	5
105	4	5	5	3	3
106	4	4	4	2	3
107	5	4	5	4	4
108	3	3	4	3	3
109	3	3	5	3	5
110	5	4	5	4	5
111	3	5	5	5	5
112	5	4	4	4	5
113	4	4	5	5	4
114	4	3	4	5	5
115	5	5	4	4	5
116	3	3	4	4	5
117	4	4	3	4	2
118	2	2	2	2	2
119	2	2	3	2	2
120	4	3	4	3	3

121	3	5	4	5	4
122	4	5	4	5	5
123	3	5	4	5	4
124	4	4	4	5	5
125	4	4	4	5	5
126	4	3	4	5	4
127	3	2	3	3	3
128	3	3	3	3	3
129	3	2	2	3	2
130	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4
132	4	3	4	3	3
133	3	2	3	3	2
134	4	3	4	4	4
135	4	3	5	4	4
136	3	2	4	4	3
137	3	3	4	4	4
138	4	3	4	3	3
139	4	3	3	4	5
140	3	2	2	3	2
141	3	2	3	2	2
142	4	3	4	3	4
143	3	2	3	2	2
144	3	3	3	3	2
145	2	2	3	2	2
146	2	3	3	3	3
147	3	3	4	3	3
148	3	2	3	2	2
149	3	3	3	3	2
150	2	2	2	2	2

Pernyataan	Butir Pernyataan				
	36	37	38	39	40
STS	0	0	0	2	0
TS	9	27	12	26	42
N	62	58	43	50	37
S	54	50	69	51	48
SS	25	15	26	21	23
Rata-rata	3,63	3,35	3,73	3,42	3,35
Arti	S	N	S	S	N

Lampiran 7 : Tabel nilai-nilai r product moment.

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,95	0,99	28	0,374	0,478	60	0,254	0,33
5	0,878	0,959	29	0,367	0,47	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,22	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,207	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,27
11	0,602	0,735	35	0,334	0,43	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,23
14	0,532	0,661	38	0,32	0,413	150	0,159	0,21
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,59	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,08	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,38	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,07	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

RIWAYAT HIDUP

NAMA : BUDIMAN BUDIANA
TEMPAT & TGL LAHIR : JAKARTA, 09 JANUARI 1982
ALAMAT RUMAH : JL. JERUK II BLOK J7 No.13 RT/RW.010/
RW.018 PONDOK SUKATANI PERMAI
(PSP), SUKATANI-TAPOS, DEPOK
AGAMA : ISLAM
PENDIDIKAN D3 : UNIV. GUNADARMA
FILKOM, JURUSAN MI
PENDIDIKAN S1 : UNIV. GUNADARMA
FILKOM, JURUSAN SI
ALAMAT KANTOR : KEMENTERIAN KESEHATAN RI
H.R. RASUNA SAID BLOK X-5 KAV.
4-9 JAKARTA 12950