

## LAMPIRAN

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Servqual_1	4.2333	.72793	30
Servqual_2	4.0333	.66868	30
Servqual_3	4.2333	.67891	30
Servqual_4	4.4000	.93218	30
Servqual_5	4.2333	.72793	30
Servqual_6	4.1000	.66176	30
Servqual_7	4.1333	.77608	30
Servqual_8	4.0333	.85029	30
Servqual_9	4.1333	.57135	30
Servqual_10	4.2333	.72793	30
Servqual_11	4.0333	.66868	30
Servqual_12	4.2333	.67891	30
Servqual_13	3.8000	.66436	30
Servqual_14	4.2333	.72793	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Servqual_1	53.8333	43.316	.887	.913
Servqual_2	54.0333	44.585	.818	.916
Servqual_3	53.8333	49.937	.202	.934
Servqual_4	53.6667	43.816	.620	.923
Servqual_5	53.8333	43.316	.887	.913
Servqual_6	53.9667	44.447	.845	.915
Servqual_7	53.9333	43.857	.767	.917
Servqual_8	54.0333	43.964	.679	.920
Servqual_9	53.9333	48.133	.489	.926
Servqual_10	53.8333	43.316	.887	.913
Servqual_11	54.0333	44.585	.818	.916
Servqual_12	53.8333	49.937	.202	.934
Servqual_13	54.2667	48.892	.324	.931
Servqual_14	53.8333	43.316	.887	.913

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
58.0667	52.340	7.23465	14

**LAMPIRAN**

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	13

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Promotion_01	3.7667	.67891	30
Promotion_02	3.5667	.56832	30
Promotion_03	3.6667	.60648	30
Promotion_04	3.4000	.81368	30
Promotion_05	3.9333	.36515	30
Promotion_06	3.7667	.62606	30
Promotion_07	3.8333	.79148	30
Promotion_08	3.8000	.66436	30
Promotion_09	3.9667	.49013	30
Promotion_10	3.2667	1.04826	30
Promotion_11	3.5667	.81720	30
Promotion_12	3.4667	.77608	30
Promotion_13	3.3000	.98786	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promotion_01	43.5333	27.085	.554	.828
Promotion_02	43.7333	27.651	.583	.828
Promotion_03	43.6333	27.275	.602	.826
Promotion_04	43.9000	26.231	.548	.828
Promotion_05	43.3667	31.482	-.038	.853
Promotion_06	43.5333	30.671	.057	.856
Promotion_07	43.4667	27.568	.393	.839
Promotion_08	43.5000	29.776	.171	.851
Promotion_09	43.3333	28.092	.602	.829
Promotion_10	44.0333	22.516	.788	.805
Promotion_11	43.7333	25.926	.585	.825
Promotion_12	43.8333	26.282	.575	.826
Promotion_13	44.0000	22.483	.854	.799

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
47.3000	31.459	5.60880	13

**LAMPIRAN**

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	12

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Process_01	4.2333	.72793	30
Process_02	4.0333	.66868	30
Process_03	4.2333	.67891	30
Process_04	4.4000	.93218	30
Process_05	4.2333	.72793	30
Process_06	4.1000	.66176	30
Process_07	4.1333	.77608	30
Process_08	4.0333	.85029	30
Process_09	4.1333	.57135	30
Process_10	4.2333	.72793	30
Process_11	4.0333	.66868	30
Process_12	4.2333	.67891	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Process_01	45.8000	32.372	.869	.902
Process_02	46.0000	33.241	.832	.904
Process_03	45.8000	37.752	.227	.928
Process_04	45.6333	32.447	.639	.914
Process_05	45.8000	32.372	.869	.902
Process_06	45.9333	33.306	.832	.904
Process_07	45.9000	32.921	.739	.907
Process_08	46.0000	32.966	.657	.912
Process_09	45.9000	36.645	.453	.919
Process_10	45.8000	32.372	.869	.902
Process_11	46.0000	33.241	.832	.904
Process_12	45.8000	37.752	.227	.928

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.0333	40.102	6.33264	12

**LAMPIRAN**

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas_01	3.6000	.81368	30
Loyalitas_02	3.8667	.73030	30
Loyalitas_03	3.9000	.60743	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas_01	7.7667	1.357	.735	.671
Loyalitas_02	7.5000	1.500	.771	.625
Loyalitas_01	7.4667	2.120	.523	.872
Loyalitas_03	7.6667	1.257	.635	.661

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.3667	3.413	1.84733	3



## LAMPIRAN

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	11

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Servqual_1	4.1111	.58709	99
Servqual_2	4.0606	.63597	99
Servqual_4	4.3434	.96003	99
Servqual_5	4.2727	.71168	99
Servqual_6	3.8485	.59528	99
Servqual_7	3.9495	.67573	99
Servqual_8	3.9697	.64610	99
Servqual_9	4.1414	.57161	99
Servqual_10	4.1111	.53240	99
Servqual_11	3.9293	.53932	99
Servqual_14	3.9596	.63758	99

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Servqual_1	40.5859	12.817	.318	.732
Servqual_2	40.6364	12.928	.255	.741
Servqual_4	40.3535	9.864	.616	.684
Servqual_5	40.4242	11.390	.542	.701
Servqual_6	40.8485	12.987	.270	.738
Servqual_7	40.7475	12.517	.319	.733
Servqual_8	40.7273	12.690	.302	.735
Servqual_9	40.5556	12.249	.481	.713
Servqual_10	40.5859	12.980	.322	.732
Servqual_11	40.7677	12.078	.568	.704
Servqual_14	40.7374	12.706	.305	.734

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.6970	14.499	3.80776	11

## LAMPIRAN

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Promotion_01	3.7300	.66447	100
Promotion_02	3.5500	.57516	100
Promotion_03	3.6000	.61955	100
Promotion_04	3.3200	.78983	100
Promotion_07	3.7800	.75985	100
Promotion_09	3.9500	.45782	100
Promotion_10	3.2200	1.00081	100
Promotion_11	3.5300	.79715	100
Promotion_12	3.4100	.79258	100
Promotion_13	3.2100	.94596	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promotion_01	31.5700	22.854	.574	.865
Promotion_02	31.7500	23.927	.477	.871
Promotion_03	31.7000	22.596	.672	.859
Promotion_04	31.9800	21.838	.607	.862
Promotion_07	31.5200	23.242	.426	.876
Promotion_09	31.3500	24.634	.461	.873
Promotion_10	32.0800	18.983	.797	.845
Promotion_11	31.7700	22.563	.494	.871
Promotion_12	31.8900	21.513	.653	.858
Promotion_13	32.0900	19.093	.841	.840

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35.3000	26.939	5.19032	10

## LAMPIRAN

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Process_01	4.1100	.58422	100
Process_02	4.0600	.63277	100
Process_04	4.3500	.95743	100
Process_05	4.2800	.71181	100
Process_06	3.8600	.60336	100
Process_07	3.9600	.68046	100
Process_08	3.9700	.64283	100
Process_09	4.1400	.56889	100
Process_10	4.1100	.52982	100
Process_11	3.9300	.53664	100

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Process_01	36.6600	11.035	.337	.722
Process_02	36.7100	11.238	.246	.735
Process_04	36.4200	8.488	.588	.677
Process_05	36.4900	9.808	.531	.690
Process_06	36.9100	11.012	.327	.723
Process_07	36.8100	10.681	.346	.721
Process_08	36.8000	11.030	.290	.729
Process_09	36.6300	10.801	.417	.711
Process_10	36.6600	11.257	.322	.724
Process_11	36.8400	10.419	.571	.692

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.7700	12.684	3.56145	10

## LAMPIRAN

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas_01	3.5200	.82241	100
Loyalitas_02	3.7900	.70058	100
Loyalitas_03	3.8300	.60394	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas_01	7.6667	1.357	.745	.681
Loyalitas_02	7.4000	1.500	.741	.635
Loyalitas_03	7.3667	2.120	.533	.892

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas_01	7.6667	1.357	.745	.681
Loyalitas_02	7.4000	1.500	.741	.635
Loyalitas_03	7.3667	2.120	.533	.892
Loyalitas_01	7.5667	1.257	.645	.671

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.1400	3.455	1.85875	3



## LAMPIRAN

### NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	N	100
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.13940712
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.102
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.278
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Regression

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.178	7.898
	X2	.197	7.984
	X3	.151	6.627

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension			Variance Proportions			
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.976	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	14.077	.00	.00	.53	.01
	3	.003	36.345	.97	.05	.17	.03
	4	.001	85.801	.02	.95	.30	.96

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension			Variance Proportions			
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3.976	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	14.077	.00	.00	.53	.01
	3	.003	36.345	.97	.05	.17	.03
	4	.001	85.801	.02	.95	.30	.96

a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.9543	13.8413	11.1400	1.35581	100
Std. Predicted Value	-1.612	1.992	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.153	.366	.253	.052	100
Adjusted Predicted Value	8.9102	13.7588	11.1392	1.35325	100
Residual	-2.33411	4.13840	.00000	1.27151	100
Std. Residual	-1.808	3.205	.000	.985	100
Stud. Residual	-1.826	3.253	.000	1.004	100
Deleted Residual	-2.38084	4.26381	.00078	1.32123	100
Stud. Deleted Residual	-1.849	3.431	.005	1.019	100
Mahal. Distance	.396	6.955	2.970	1.644	100
Cook's Distance	.000	.080	.010	.014	100
Centered Leverage Value	.004	.070	.030	.017	100

a. Dependent Variable: Y

## KUISIONER

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI DAN PROSES TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI CABANG GEDUNG INDOSAT JAKARTA

Kepada Bapak/Ibu/Sdr

Kami melakukan survei tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Proses terhadap Loyalitas pada Bank Mandiri cabang Gedung Indosat Jakarta”. Hasil dari survei digunakan sebagai bahan penelitian untuk memperoleh gelar master management. Untuk itu kami mohon agar Bapak/Ibu/Sdr dapat mengisi daftar pernyataan di bawah ini dengan sebaik – baiknya. Sehingga kami dapat melakukan evaluasi kinerja organisasi menjadi lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Terima kasih.

#### Petunjuk pengisian:

Pada kisioner ini Bapak/Ibu/Sdr Pilihlah salah satu pendapat (jawaban) dengan melingkari (O) atau memberikan tanda silang pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu/Sdr , didalam kotak yang bertuliskan angka 1 s.d 5 pada setiap pernyataan.

Mohon Bapak/Ibu/Sdr memperhatikan keterangan – keterangan di bawah ini:

Kode	Kepanjangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

#### Identitas Responden

- A. Jenis Kelamin : 1. Pria                      2. Wanita  
B. Usia :  
C. Lama Bekerja :  
D. Posisi Kerja Saat ini :  
E. Pendidikan Terakhir :

**A. Pernyataan Mengenai Kualitas Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
1	Ruangan pelayanan yang disediakan untuk nasabah nyaman.	1	2	3	4	5
2	Diply/LCD informasi kurs mata uang tersedia.	1	2	3	4	5
3	Mesin di sistem antrian berfungsi dengan baik saat digunakan.	1	2	3	4	5
4	Para Staff layanan menggunakan pakaian rapi pada saat berada di area kerjanya.	1	2	3	4	5
5	Para Staff layanan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap para nasabahnya	1	2	3	4	5
6	Staff Layanan dapat memberikan informasi yang akurat terkait dengan keluhan yang disampaikan nasabah.	1	2	3	4	5
7	Staff Layanan memiliki kesediaan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	1	2	3	4	5
8	Staff Layanan memiliki wawasan yang luas dalam penguasaan produk.	1	2	3	4	5

9	Kesopanan para Staff/karyawan kepada nasabah	1	2	3	4	5
10	Penguasaan Staff/karyawan akan bidang kerjanya	1	2	3	4	5
11	Staff layanan sigap dalam melayani Nasabah.	1	2	3	4	5
12	Staff Layanan dapat memberikan tanggapan yang cepat saat melayani transaksi dengan nasabah	1	2	3	4	5
13	Staff layanan mampu memberikan ketepatan informasi yang di butuhkan oleh nasabah.	1	2	3	4	5
14	Staff layanan teliti dalam melakukan pekerjaannya.	1	2	3	4	5

#### B. Pernyataan Mengenai Promosi

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
15	Iklan yang disampaikan di media cetak menarik.	1	2	3	4	5
16	Iklan yang disampaikan pada televisi dapat dipahami penyampaian pesan moral kepada nasabah.	1	2	3	4	5
17	Informasi yang disampaikan dibrosur sesuai dengan fakta yang disampaikan	1	2	3	4	5

	kepada nasabah.					
18	Iklan yang di sampaikan kepada masyarakat mampu membuat masyarakat menjadi menabung di bank mandiri	1	2	3	4	5
19	Pesan yang disampaikan di brosur membuat saya untuk memilih bank mandiri dalam melakukan transaksi perbankan.	1	2	3	4	5
20	Peletakan brosur untuk masing-masing produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri mudah untuk ditemukan oleh nasabah.	1	2	3	4	5
21	Kegiatan/acara yang disponsori oleh Bank Mandiri memiliki daya tarik tersendiri dalam mendapatkan simpati dari para nasabah Bank Mandiri.	1	2	3	4	5
22	Sales produk perbankan bersikap ramah dalam menawarkan produknya.	1	2	3	4	5
23	Sales produk perbankan dapat menjelaskan informasi tentang kelebihan produk Perbankan yang ditawarkan kepada Nasabah.	1	2	3	4	5
24	Saya mendapatkan tawaran dari	1	2	3	4	5

	Salesman produk perbankan Bank Mandiri lebih dari 3 kali dalam satu tahun.					
25	Sales produk perbankan dapat menjelaskan informasi tentang kelebihan produk Perbankan yang ditawarkan kepada Nasabah secara personal.	1	2	3	4	5
26	Saya tertarik dengan informasi produk perbankan melalui Website Bank Mandiri	1	2	3	4	5
27	Saya tertarik dengan informasi produk perbankan yang ditawarkan melalui telemarketing	1	2	3	4	5

### C. Pernyataan Mengenai Proses

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
28	Di bank mandiri memiliki kemudahan dalam melakukan transaksi	1	2	3	4	5
29	Alur transaksi tidak menyulitkan para nasabah	1	2	3	4	5

30	Staff layanan Bank Mandiri melakukan kegiatan yang standar dalam melayani nasabah	1	2	3	4	5
31	Staff layanan Bank Mandiri selalu sama dalam memperlakukan nasabah dalam melakukan transaksi	1	2	3	4	5
32	Staff layanan Bank Mandiri memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah	1	2	3	4	5
33	Staff layanan Bank Mandiri mampu memahami apa yang nasabah inginkan.	1	2	3	4	5
34	Informasi tentang urutan proses bertransaksi dapat diketahui melalui staff operasional	1	2	3	4	5
35	Nasabah dapat mengetahui urutan bertransaksi melalui website	1	2	3	4	5
36	Proses bertransaksi tidak terlalu rumit sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi	1	2	3	4	5
37	Nasabah sangat terbantu dalam bertransaksi karena setiap transaksi dilakukan secara sederhana jika ada masalah staff operasional langsung memandu dan membantu untuk	1	2	3	4	5



	menyelesaikannya.					
38	Nasabah dilibatkan dengan terbiasa mengikuti proses transaksi yang diinformasikan oleh staff operasional	1	2	3	4	5
39	Staff layanan informasi akan bersedia membantu jika ada transaksi yang belum diketahui prosesnya oleh nasabah	1	2	3	4	5

#### D. Pernyataan Mengenai Loyalitas

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
40	Saya akan kembali membuka produk tabungan bank mandiri.	1	2	3	4	5
41	Saya melakukan transaksi di bank mandiri tidak hanya untuk pelayanan satu jenis produk perbankan	1	2	3	4	5
42	Saya menyarankan orang lain untuk membeli produk bank mandiri	1	2	3	4	5
43	Saya tidak tertarik dengan tawaran – tawaran yang lebih menarik dari bank selain Bank Mandiri	1	2	3	4	5

LAMPIRAN HASIL KUISIONER KUALITAS PELAYANAN

Res po nde n	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
	Ser vqu al_ 1	Ser vqu al_ 2	Ser vqu al_ 3	Ser vqu al_ 4	Ser vqu al_ 5	Ser vqu al_ 6	Ser vqu al_ 7	Ser vqu al_ 8	Ser vqu al_ 9	Ser vqu al_ 10	Ser vqu al_ 11	Ser vqu al_ 12	Ser vqu al_ 13	Ser vqu al_ 14
1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
2	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3
9	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
10	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
11	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3
12	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5
13	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
16	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5
19	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
20	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
22	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3

32	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4
33	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
34	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
35	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5
36	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
39	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
40	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5
42	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
43	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
45	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
48	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
49	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
50	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3
55	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
56	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
57	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
58	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5
59	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3

61	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
62	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
63	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5
65	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
66	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3
67	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
68	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
74	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
79	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
80	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
81	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5
82	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4
83	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
84	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
85	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
86	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5
88	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
89	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3
90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
91	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
94	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

LAMPIRAN HASIL KUISIONER PROMOTION

Re sp on de n	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
	Pro mot ion_ 01	Pro mot ion_ 02	Pro mot ion_ 03	Pro mot ion_ 04	Pro mot ion_ 05	Pro mot ion_ 06	Pro mot ion_ 07	Pro mot ion_ 08	Pro mot ion_ 09	Pro mot ion_ 10	Pro mot ion_ 11	Pro mot ion_ 12	Pro mot ion_ 13
1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
5	3	3	4	2	4	4	5	3	3	1	3	4	2
6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2
10	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
12	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
14	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2
15	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
16	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
17	3	3	3	5	4	3	2	3	4	3	3	2	2
18	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	3	3	4	5	3	4	4	2	3	3	2
20	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
22	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
25	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
26	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5
27	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
28	3	3	4	2	4	4	5	3	3	1	3	4	2
29	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

32	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2
33	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2
34	5	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
35	3	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2
36	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
37	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2
38	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3
39	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3
40	3	3	3	2	4	3	5	5	4	3	3	2	2
41	3	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3
42	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	3	2
43	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
48	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
49	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
51	3	3	4	2	4	4	5	3	3	1	3	4	2
52	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
55	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2
56	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
58	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2
59	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
60	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2

61	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
62	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
63	5	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2
64	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
65	4	5	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2
66	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
67	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
68	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
71	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4

72	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4
73	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
74	3	3	4	2	4	4	5	3	3	1	3	4	2
75	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2
79	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2
80	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
81	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2
82	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
83	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2
84	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3
85	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
86	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2
87	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
88	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2
89	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
90	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5
94	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
95	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
96	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
97	3	3	4	2	4	4	5	3	3	1	3	4	2
98	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

## HASIL KUISIONER PROCESS DAN LOYALITAS

Re sp on de n	Q 28	Q 29	Q 30	Q 31	Q 32	Q 33	Q 34	Q 35	Q 36	Q 37	Q 38	Q 39	Re sp on de n	Q4 0	Q4 1	Q4 2	Q4 3
	Pr oc es s_ 01	Pr oc es s_ 02	Pr oc es s_ 03	Pr oc es s_ 04	Pr oc es s_ 05	Pr oc es s_ 06	Pr oc es s_ 07	Pr oc es s_ 08	Pr oc es s_ 09	Pr oc es s_ 10	Pr oc es s_ 11	Pr oc es s_ 12		Lo yal ita s_ 01	Lo yal ita s_ 02	Lo yal ita s_ 03	Lo yal ita s_ 04
1	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
2	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	6	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	7	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	8	4	4	4	4
9	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	9	2	3	3	2
10	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	10	2	3	3	2
11	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	11	3	4	3	3
12	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	12	2	3	4	2
13	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	13	2	3	4	2
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	14	3	3	3	3
15	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	15	4	4	4	4
16	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	16	4	4	4	4
17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	17	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	18	4	3	3	4
19	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	19	4	4	4	4
20	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	20	4	4	5	4
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	21	3	3	3	3
22	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	22	5	5	5	5
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4
24	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4
25	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	26	5	5	4	5
27	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	27	4	5	4	4
28	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	28	4	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	29	3	3	5	3
30	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	30	4	4	4	4
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	31	4	4	4	4



32	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	32	2	3	3	2
33	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	33	2	3	3	2
34	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	34	3	4	3	3
35	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	35	2	3	4	2
36	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	36	2	3	4	2
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	3	3	3	3
38	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	38	4	4	4	4
39	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	39	4	4	4	4
40	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	41	4	3	3	4
42	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	4	4
43	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	43	4	4	5	4
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	44	3	3	3	3
45	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	45	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	4	4
47	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	47	4	4	5	4
48	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	48	4	4	4	4
49	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	49	4	5	4	4
50	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4
51	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	51	4	5	4	4
52	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	52	3	3	3	3
53	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	53	4	4	4	4
54	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	54	4	4	4	4
55	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	55	2	3	3	2
56	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	56	2	3	3	2
57	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	57	3	4	3	3
58	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	58	2	3	4	2
59	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	59	2	3	4	2
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	60	3	3	3	3

61	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	61	4	4	4	4
62	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	62	4	4	4	4
63	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63	3	3	4	3
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	64	4	3	3	4
65	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	65	4	4	4	4
66	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	66	4	4	5	4
67	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	67	3	3	3	3
68	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	68	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4	4	4	4
70	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	70	4	4	4	4
71	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	71	4	4	4	4

72	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	72	4	5	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	73	4	4	4	4
74	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	74	4	5	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	75	3	3	3	3
76	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	76	4	4	4	4
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	4	4	4	4
78	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	78	2	3	3	2
79	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	79	2	3	3	2
80	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	80	3	4	3	3
81	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	81	2	3	4	2
82	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	82	2	3	4	2
83	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83	3	3	3	3
84	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	84	4	4	4	4
85	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	85	4	4	4	4
86	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	86	3	3	4	3
87	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	87	4	3	3	4
88	2	2	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	88	4	4	4	4
89	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	89	4	4	5	4
90	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	90	3	3	3	3
91	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	91	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4	4	4
93	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	93	4	4	4	4
94	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	94	4	4	4	4
95	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	95	4	5	4	4
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96	4	4	4	4
97	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	97	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98	3	3	3	3
99	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	99	4	4	4	4
100	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	4	4	4	4