

Lampiran – 1 Kuisisioner

ANGKET LOYALITAS KONSUMEN PRODUK BAJA BATANGAN PT KS

Pilih jawaban yang sesuai menurut pandangan Saudara diantara pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (X) pada setiap kotak jawaban yang disediakan dari pernyataan dibawah ini:

Keterangan :

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 R : Ragu-ragu
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

PT KS : Adalah yang dianggap dapat mewakilinya

No	Kode	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
01	1.1.1	Performansi on time delivery PT KS sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan Saudara	SS	S	R	TS	STS
02	1.1.1	Jika harus dilakukan, pemilahan barang di PT KS dapat dilakukan dengan cepat.	SS	S	R	TS	STS
03	1.1.1	Proses pembelian di PT KS dapat dilakukan dengan cepat.	SS	S	R	TS	STS
04	1.1.2	Produk yang dibeli dari PT KS dapat digunakan dengan baik	SS	S	R	TS	STS
05	1.1.2	Proses produksi yang menggunakan bahan baku dari PT KS lebih baik dibanding dari sumber lain.	SS	S	R	TS	STS
06	1.1.2	Produk yang dibeli dari PT KS selalu sesuai harapan	SS	S	R	TS	STS
07	1.1.2	Proses produksi yang menggunakan bahan baku dari PT KS lebih mudah dibanding produk pemasok lain.	SS	S	R	TS	STS
08	1.1.3	Proses berikut ini lebih mudah dilakukan di PT KS dibandingkan dengan proses di Pemasok yang lain, yaitu:					
		a. Proses untuk mendapatkan produk lebih mudah	SS	S	R	TS	STS
		b. Proses transaksi lebih mudah	SS	S	R	TS	STS
		c. Pengisian blanko kontrak pembelian lebih mudah	SS	S	R	TS	STS
		d. Pejabat PT KS mudah ditemui	SS	S	R	TS	STS
		e. Pejabat PT KS mudah dihubungi.	SS	S	R	TS	STS
		f. Mudah menentukan apa yang akan dilakukan dan dijual	SS	S	R	TS	STS
		g. Pemilihan produk lebih mudah dilakukan	SS	S	R	TS	STS
		h. Pembayaran lebih mudah dilakukan	SS	S	R	TS	STS
		i. Proses pengembalian uang lebih mudah dilakukan	SS	S	R	TS	STS
		j. Pengembalian produk lebih mudah dilakukan	SS	S	R	TS	STS
		k. Jawaban lebih mudah diperoleh.	SS	S	R	TS	STS
		09	1.1.4	Jika mengunjungi PT KS, Saudara selalu diterima dan diperlakukan dengan baik.	SS	S	R

No	Kode	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
10.	1.1.4	Saudara merasa dihargai pada saat berhubungan dengan PT KS	SS	S	R	TS	STS
11.	1.1.4	Saudara merasa diakui sebagai salah satu konsumen terbaik oleh PT KS	SS	S	R	TS	STS
12.	1.1.4	Saudara merasa dilayani dengan baik, saat bertransaksi dengan PT KS	SS	S	R	TS	STS
13.	1.2.2	Produk yang dibeli dari PT KS memberikan nilai rasio yang tinggi sesuai dengan yang Saudara diharapkan:					
		a. Rasio hasil penjualan dengan biaya tenaga kerja, tinggi	SS	S	R	TS	STS
		b. Rasio hasil penjualan dengan biaya bahan baku, tinggi	SS	S	R	TS	STS
		c. Rasio hasil penjualan dengan biaya listrik, tinggi	SS	S	R	TS	STS
		d. Rasio hasil penjualan bersih dengan jumlah biaya tenaga kerja dan biaya moda, tinggi.	SS	S	R	TS	STS
e. Rasio hasil penjualan dgn jumlah seluruh biaya, tinggi	SS	S	R	TS	STS		
14.	2.1.1	Hubungan Saudara dengan individu-individu di PT KS cukup baik	SS	S	R	TS	STS
15.	2.1.1	Hubungan karyawan perusahaan Saudara dengan karyawan PT KS cukup baik.	SS	S	R	TS	STS
16.	2.1.2	Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengalihan pemasok dari PT KS ke perusahaan lain sangat panjang dan lama.	SS	S	R	TS	STS
17.	2.1.2	Melakukan pengalihan pemasok dari PT KS ke perusahaan lain memerlukan usaha yang tinggi dan sangat sulit.	SS	S	R	TS	STS
18.	2.1.3	Bagi Saudara, PT KS dapat dianggap sebagai pilihan pemasok yang menarik	SS	S	R	TS	STS
19.	2.1.3	Produk PT KS membuat perusahaan Saudara exist di pasar	SS	S	R	TS	STS
20.	2.1.3	Produk PT KS telah mengangkat citra perusahaan Saudara di pasar	SS	S	R	TS	STS
21.	2.1.3	Produk PT KS membuat konsumen akhir menjadi lebih percaya pada perusahaan Saudara	SS	S	R	TS	STS
22.	2.2.2	Berpartner dengan PT KS merupakan investasi yang baik.	SS	S	R	TS	STS
23.	2.2.3	Beralih pemasok dari PT KS ke pemasok lain memerlukan biaya yang sangat tinggi.	SS	S	R	TS	STS
24.	2.3	Bagi Saudara PT KS sebagai pemasok sudah cukup baik sehingga tidak perlu mencari pemasok pengganti	SS	S	R	TS	STS
25.	2.3.	Biaya transaksi di PT KS tidak terlalu tinggi, wajar dan sudah baik.	SS	S	R	TS	STS
26.	2.3.	Saudara merasakan adanya proses saling belajar dengan PT KS, sehingga tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk itu dan dapat mempertahankan bisnis Saudara.	SS	S	R	TS	STS

Lampiran - 1. KuesionerPROFIL PELANGGAN PRODUK BAJA BATANGAN PT KS

Nama Perusahaan			
Alamat Perusahaan			
Telp. / Fax.			
Kota			
Propinsi			
Pimpinan Perusahaan		Jumlah Karyawan	orang

Mohon dapat dilengkapi tabel berikut ini (khusus bagi konsumen Industri) :

No.	Jenis Produksi	Kapasitas Produksi per tahun (ton)	PEMASOK			KETERANGAN
			PT KS (%)	DLM NEGERI (%)	LUAR NEGERI (%)	
1	Kawat Baja					
2	Paku					
3	Wire Mesh					
4	Kawat Las					
5	Mur dan Baut					
6	Konstruksi					
7	Automotive					
8	Binding Wire					
9	Spring Bed					
10	Cable Wire					
11						
12						

Mohon dapat dilengkapi tabel berikut ini (khusus distributor) :

NO	KEMAMPUAN PENJUALAN PER BULAN (TON)	PEMASOK			KETERANGAN
		PT KS (%)	DLM NEGERI (%)	LUAR NEGERI (%)	

No	Kode	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
27.	2.3	Kebiasaan-kebiasaan Saudara dilayani dengan baik oleh PT KS	SS	S	R	TS	STS
28.	2.3	Jika terjadi kesalahan, PT KS masih melayani Saudara dengan baik.	SS	S	R	TS	STS
29.	2.3	PT KS memberikan discount dengan baik	SS	S	R	TS	STS
30.	2.3	Berhubungan dengan PT KS membuat keadaan finansial perusahaan Saudara menjadi lebih baik.	SS	S	R	TS	STS
31.	2.3	PT KS membantu menyelesaikan resiko psikologis dan resiko sosial perusahaan Saudara dengan baik	SS	S	R	TS	STS
32.	2.4	Aturan main yang dikembangkan oleh PT KS lebih baik dari pada aturan main pemasok lain	SS	S	R	TS	STS
33.	2.5.1	Usaha yang dilakukan oleh PT KS dalam mendukung perusahaan Saudara sudah cukup baik	SS	S	R	TS	STS
34.	2.5.1	Kontribusi PT KS dalam masalah jangka waktu pembayaran sudah cukup baik	SS	S	R	TS	STS
35.	2.5.2	Usaha PT KS dalam membina hubungan dengan Saudara sudah cukup baik.	SS	S	R	TS	STS
36.	2.5.2	Kelanjutan hubungan dengan PT KS masih diperlukan dan penting bagi perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS
37.	2.5.2	Membina hubungan dengan PT KS merupakan suatu kewajiban bagi perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS
38.	2.6.1	Berpartner dengan PT KS cukup memuaskan	SS	S	R	TS	STS
39.	2.6.1	Berhubungan dengan PT KS memerlukan biaya yang cukup tinggi.	SS	S	R	TS	STS
40.	2.6.2	PT KS adalah merupakan pemasok yang tepat.	SS	S	R	TS	STS
41.	3.1.1	PT KS mengetahui dengan baik usaha-usaha improvement yang dilakukan oleh perusahaan Saudara	SS	S	R	TS	STS
42.	3.1.1	PT KS memberikan bantuan berkaitan dengan usaha improvement pada perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS
43.	3.1.2	PT KS selalu mengembangkan produknya dengan baik	SS	S	R	TS	STS
44.	3.1.2	Masalah produk yang pecah heading, putus-putus dan tensile strength tidak sesuai sudah ditangani dengan baik	SS	S	R	TS	STS
45.	3.1.2	Masalah produk laps, scrappy dan surface defect sudah ditangani dengan baik	SS	S	R	TS	STS
46.	3.1.3	Produk baru yang dihasilkan oleh PT KS diikuti oleh janji baru yang lebih baik.	SS	S	R	TS	STS
47.	3.1.3	Produk baru yang dihasilkan oleh PT KS disertai dengan harapan yang lebih baik	SS	S	R	TS	STS
48.	3.2.1	Dalam melakukan promosi PT KS menyertakan sampel untuk dicoba dengan gratis.	SS	S	R	TS	STS
49.	3.2.1	PT KS mengkomunikasikan pengembalian uang atau penggantian barang dengan baik	SS	S	R	TS	STS

No	Kode	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
			SS	S	R	TS	STS
50.	3.2.1	PT KS memberikan hadiah langganan dengan baik.	SS	S	R	TS	STS
51.	3.2.3	PT KS mengikutsertakan perusahaan Saudara dalam pameran dan konvensi perdagangan.	SS	S	R	TS	STS
52.	3.2.4	Saluran distribusi PT KS cukup baik dan dilakukan langsung ke perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS
53.	3.2.4	Perantara melakukan distribusi barang dengan baik	SS	S	R	TS	STS
54.	3.2.4	Distribusi barang yang dilakukan oleh PT KS selalu tepat waktu.	SS	S	R	TS	STS
55.	3.2.5	Tingkat harga yang ditawarkan oleh PT KS cukup baik dan bermanfaat bagi perusahaan Saudara jika dibandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh pemasok lain.	SS	S	R	TS	STS
56.	3.2.5	Terdapat keseimbangan antara harga dan kualitas produk yang ditawarkan PT KS.	SS	S	R	TS	STS
57.	3.2.5	PT KS selalu mengikuti harga pasar dan walaupun lebih tinggi, masih disertai dengan layanan yang baik	SS	S	R	TS	STS
58.	3.2.5	PT KS selalu menyediakan Baja batangan sehingga tidak menimbulkan gejolak harga dipasar karena kekurangan pasokan.	SS	S	R	TS	STS
59.	3.2.5	PT KS selalu memberikan respons yang cepat atas terjadinya perubahan harga pemasok lain.	SS	S	R	TS	STS
60.	3.3.1	Karyawan PT KS mengetahui dengan baik tentang perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS
61.	3.3.1	Telephone yang masuk PT KS selalu dijawab pada dering kedua bukan oleh answering machine, dan selalu menelpon ulang secepatnya.	SS	S	R	TS	STS
62.	3.3.1	Jika transaksi telah disepakati, selalu diikuti dengan komu nikasi yang menyenangkan dan menyatakan terima kasih secara sopan dan berulang.	SS	S	R	TS	STS
63.	3.3.1	Hotline untuk komplain tersedia dengan baik	SS	S	R	TS	STS
64.	3.3.1	Survey kepuasan pelanggan dilakukan secara berkala disertai dengan kunjungan konsumen.	SS	S	R	TS	STS
65.	3.3.2	Acara Customer Gathering pada tgl 7 April 2003 masih diingat dengan baik.	SS	S	R	TS	STS
66.	3.3.2	Melakukan komunikasi dengan PT KS secara langsung jauh lebih baik dari pada melakukannya dengan sesama konsumen PT KS	SS	S	R	TS	STS
67.	3.3.2	Membeli lebih banyak dari PT KS lebih baik dan mengun tungkan bagi perusahaan Saudara.	SS	S	R	TS	STS

Lampiran – 2 Data Hasil Pengamatan Loyalitas Konsumen

No	KEL. PRODUK	LOKASI	CUSTSATI	SWITCHBA	VOICEOFC	LOYALITA
1	Kwt Baja	Tangerang	68	72	71	59
2	Kwt Baja	Bekasi	83	84	86	65
3	Kwt Baja	Palembang	78	87	80	80
4	Kwt Baja	Medan	73	75	76	64
5	Kwt Baja	Cikarang	82	80	81	68
6	Kwt Baja	Cikampek	75	73	86	52
7	Kwt Baja	Bekasi	91	91	93	59
8	Paku	Cilegon	95	90	97	67
9	Paku	Tangerang	98	89	96	71
10	Paku	Semarang	96	68	67	88
11	Paku	Makasar	102	89	111	67
12	Paku	Semarang	112	89	105	71
13	Paku	Tangerang	99	97	117	67
14	Paku	Jakarta	104	86	104	83
15	Paku	Medan	107	89	99	76
16	Paku	Surabaya	114	95	99	54
17	Paku	Semarang	122	109	114	83
18	Paku	Makasar	99	82	92	69
19	Paku	Makasar	108	105	104	70
20	Industri Kecil	Serang	94	85	80	69
21	Industri Kecil	Tangerang	81	91	102	72
22	Industri Kecil	Tangerang	79	89	95	53
23	Industri Keil	Tangerang	85	91	82	51
24	Wire Mesh	Jakarta	91	88	101	47
25	Wire Mesh	Jakarta	115	92	104	79
26	Wire Mesh	Cikampek	99	104	98	63
27	Wire Mesh	Medan	101	89	95	75
28	Wire Mesh	Karawang	102	88	99	61
29	Wire Mesh	Bogor	104	100	109	57
30	Wire Mesh	Jakarta	99	90	99	54
31	Wire Mesh	Jakarta	105	90	101	70
32	Wire Mesh	Karawang	86	78	85	73
33	Kawat Las	Tangerang	93	90	91	74
34	Kawat Las	Palembang	92	82	88	58
35	Kawat Las	Tangerang	89	83	88	62
36	Kawat Las	Medan	101	91	93	74
37	Kawat Las	Jakarta	105	88	96	69
38	Kawat Las	Jakarta	85	83	89	77
39	Kawat Las	Bekasi	93	94	102	66
40	Kawat Las	Jakarta	93	92	91	78
41	Kawat Las	Tangerang	100	105	100	63
42	Kawat Las	Bekasi	95	94	94	75
43	Kawat Las	Jakarta	109	96	104	69
44	Mur dan Baut	Tangerang	101	97	96	71
45	Mur dan Baut	Tangerang	92	90	97	62
46	Mur dan Baut	Surabaya	100	102	104	42

47	Mur dan Baut	Jakarta	94	99	101	64
48	Mur dan Baut	Tangerang	98	92	97	58
49	Mur dan Baut	Medan	104	91	104	69
50	Mur dan Baut	Surabaya	100	96	107	71
51	Mur dan Baut	Surabaya	99	97	102	46
52	Kwt Baja & Paku	Tangerang	86	93	92	58
53	Kwt Baja & Paku	Surabaya	100	97	99	54
54	Kwt Bj, Mur&Baut	Tangerang	89	94	86	52
55	Kwt Bj, Mur&Baut	Jakarta	98	98	99	67
56	Kwt Bj, Mur&Baut	Jakarta	94	90	92	70
57	Paku & Wire Mesh	Pontianak	90	83	96	67
58	Kawat Konstruksi	Jakarta	105	117	108	53
59	Kawat Konstruksi	Jakarta	97	75	85	71
60	Kawat Konstruksi	Jakarta	102	102	112	58
61	Kawat Konstruksi	Surabaya	108	96	106	74
62	Kawat Konstruksi	Palembang	102	105	97	72
63	Kawat Konstruksi	Sidoarjo	77	83	77	82

Lampiran-3. Test Normalitas Data

Tabel .1

Test Normalitas Data Customer Satisfaction

No	Kelas Interval	f	Bts Kls (Xi)	\bar{x}	s	Zi	Luas Zi	Luas Kls Interval	Frek Diharapkan	χ^2	
1	2	3	4	5	6	7 (4-5)/6	8	9	10 (n)	11=9*10 Frek Teoritik	12 (3-11) ² /11
1	68 - 77	4	67.5	95.84	10.62	-2.67	0.4962				
2	78 - 87	9	77.5	95.84	10.62	-1.73	0.4582	0.0380	63	2.4	1.077
3	88 - 97	17	87.5	95.84	10.62	-0.79	0.2852	0.1730	63	10.9	0.331
4	98-107	26	97.5	95.84	10.62	0.16	0.0636	0.3488	63	22.0	1.126
5	108-117	6	107.5	95.84	10.62	1.10	0.3643	0.3007	63	18.9	2.628
6	118-27	1	117.5	95.84	10.62	2.04	0.4793	0.1150	63	7.2	0.214
			127.5	95.84	10.62	2.98	0.4986	0.0193	63	1.2	0.038
								Jumlah		$\sum \chi^2$	5.415
								χ^2	Tabel	0,95 (k-3)	7.81
								χ^2	Tabel	0,99 (k-3)	11.3

Tabel .2

Test Normalitas Data Switching Barriers

No	Kelas Interval	f	Bts Kls (Xi)	\bar{x}	s	Zi	Luas Zi	Luas Kls Interval	Frek Diharapkan	χ^2	
1	2	3	4	5	6	7 (4-5)/6	8	9	10 (n)	11=9*10 Frek Teoritik	12 (3-11) ² /11
1	68 - 76	5	67.5	90.79	9.05	-2.57	0.4949				
2	77 - 85	10	76.5	90.79	9.05	-1.58	0.4429	0.0520	63	3.28	0.9073
3	86 - 94	29	85.5	90.79	9.05	-0.58	0.2190	0.2239	63	14.11	1.1950
4	95 - 103	13	94.5	90.79	9.05	0.41	0.1591	0.3781	63	23.82	1.1263
5	104 - 112	5	103.5	90.79	9.05	1.40	0.4192	0.2601	63	16.39	0.6998
6	113 - 121	1	112.5	90.79	9.05	2.40	0.4918	0.0726	63	4.57	0.0397
			121.5	90.79	9.05	3.39	0.4997	0.0079	63	0.50	0.5069
								Jumlah		$\sum \chi^2$	4.4751
								χ^2	Tabel	0,95 (k-3)	7.81
								χ^2	Tabel	0,99 (k-3)	11.3

Lampiran – 3 Test Normalitas Data

Tabel .3

Test Normalitas Data Voice of Customer

No	Kelas Interval	f	Bts Kls (Xi)	\bar{x}	s	Zi	Luas Zi	Luas Kls Interval	Frek Diharapkan	χ^2	
1	2	3	4	5	6	7 (4-5)/6	8	9	10 (n)	11=9*10 Frek Teoritik	12 (3-11) ² /11
1	67 - 75	2	66.5	95.57	10.24	-2.84	0.4977				
2	76 - 84	6	75.5	95.57	10.24	-1.96	0.4750	0.0227	63	1.4301	0.2271
3	85 - 93	15	84.5	95.57	10.24	-1.08	0.3599	0.1151	63	7.2513	0.2159
4	94 - 102	25	93.5	95.57	10.24	-0.20	0.0793	0.2806	63	17.6778	0.4056
5	103 - 111	12	102.5	95.57	10.24	0.68	0.2518	0.3311	63	20.8593	0.8220
6	112 - 120	3	111.5	95.57	10.24	1.56	0.4406	0.1888	63	11.8944	0.0009
			120.5	95.57	10.24	2.43	0.4925	0.0519	63	3.2697	0.0222
								Jumlah χ^2		$\sum \chi^2$	1.6938
								χ^2 Tabel		0,95 (k-3)	7.81
								χ^2 Tabel		0,99 (k-3)	11.3

Tabel .4

Test Normalitas Data Loyalitas

No	Kelas Interval	f	Bts Kls (Xi)	\bar{x}	s	Zi	Luas Zi	Luas Kls Interval	Frek Diharapkan	χ^2	
1	2	3	4	5	6	7 (4-5)/6	8	9	10 (n)	11=9*10 Frek Teoritik	12 (3-11) ² /11
1	42 - 49	3	41.5	66.08	9.831	-2.50	0.4938				
2	50 - 57	9	49.5	66.08	9.831	-1.69	0.4545	0.0393	63	2.4759	0.1109
3	58 - 65	14	57.5	66.08	9.831	-0.87	0.3078	0.1467	63	9.2421	0.0063
4	66 - 73	23	65.5	66.08	9.831	-0.06	0.0239	0.2839	63	17.8857	0.8442
5	74 - 81	10	74.5	66.08	9.831	0.86	0.3051	0.329	63	20.727	0.2493
6	82 - 90	4	81.5	66.08	9.831	1.57	0.4418	0.1367	63	8.6121	0.2237
			90.5	66.08	9.831	2.48	0.4934	0.0516	63	3.2508	0.1727
								Jumlah χ^2		$\sum \chi^2$	1.6071
								χ^2 Tabel		0,95 (k-3)	7.81
								χ^2 Tabel		0,99 (k-3)	11.3

Lampiran – 4 Correlation, Model summary dan Coefficients

TABEL 1
CORRELATIONS

INDIKATOR	VARIABEL	LOYALITA	CUSTSATI	SWITCHBA	VOICEOFC
Pearson Correlation (r)	LOYALITA	1.000	.169	-.200	-.126
	CUSTSATI	.169	1.000	.580	.710
	SWITCHBA	-.200	.580	1.000	.734
	VOICEOFC	-.126	.710	.734	1.000
Sig. (1-tailed)	LOYALITA	.	.092	.058	.163
	CUSTSATI	.092	.	.000	.000
	SWITCHBA	.058	.000	.	.000
	VOICEOFC	.163	.000	.000	.
N	LOYALITA	63	63	63	63
	CUSTSATI	63	63	63	63
	SWITCHBA	63	63	63	63
	VOICEOFC	63	63	63	63

TABEL 2
MODEL SUMMARY

Model	Dependent Variable	Predictors	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	LOYALITA	CUSTSATI SWITCHBA VOICEOFC	.439	.193	.152	9.0540	1.841
2	LOYALITA	CUSTSATI	.169	.029	.013	9.7687	1.879
3	LOYALITA	SWITCHBA	.200	.040	.024	9.7106	1.749
4	LOYALITA	VOICEOFC	.126	.016	.000	9.8326	1.754
5	CUSTSATI	SWITCHBA	.580	.337	.326	8.72	1.126
6	CUSTSATI	VOICEOFC	.710	.504	.496	7.54	1.640
7	SWITCHBA	VOICEOFC	.734	.539	.532	6.19	1.894

Lampiran - 4

TABEL3
COEFFICIENTS

Model	Dependent Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	74.023	12.503		5.921	.000	49.006	99.041		
	CUSTSATI	.516	.155	.557	3.331	.001	.206	.826	.489	2.046
	SWITCHBA	-.332	.189	-.305	-1.759	.084	-.709	.046	.454	2.204
2	(Constant)	74.023	12.503		5.921	.000	49.006	99.041		
	VOICEOFC	-.285	.193	-.297	-1.481	.144	-.671	.100	.340	2.945
	LOYALITA	51.061	11.269		4.531	.000	28.528	73.594		
3	(Constant)	51.061	11.269		4.531	.000	28.528	73.594		
	CUSTSATI	.157	.117	.169	1.341	.185	-.077	.390	1.000	1.000
	LOYALITA	85.843	12.435		6.903	.000	60.977	110.708		
4	(Constant)	85.843	12.435		6.903	.000	60.977	110.708		
	SWITCHBA	-.218	.136	-.200	-1.597	.115	-.490	.055	1.000	1.000
	LOYALITA	77.642	11.726		6.622	.000	54.196	101.089		
5	(Constant)	77.642	11.726		6.622	.000	54.196	101.089		
	VOICEOFC	-.121	.122	-.126	-.992	.325	-.365	.123	1.000	1.000
	CUSTSATI	34.047	11.162		3.050	.003	11.727	56.368		
6	(Constant)	34.047	11.162		3.050	.003	11.727	56.368		
	SWITCHBA	.681	.122	.580	5.563	.000	.436	.925	1.000	1.000
	CUSTSATI	25.500	8.991		2.836	.006	7.520	43.479		
7	(Constant)	25.500	8.991		2.836	.006	7.520	43.479		
	VOICEOFC	.736	.094	.710	7.867	.000	.549	.923	1.000	1.000
	SWITCHBA	28.755	7.385		3.894	.000	13.988	43.521		
7	(Constant)	28.755	7.385		3.894	.000	13.988	43.521		
	VOICEOFC	.649	.077	.734	8.448	.000	.495	.803	1.000	1.000

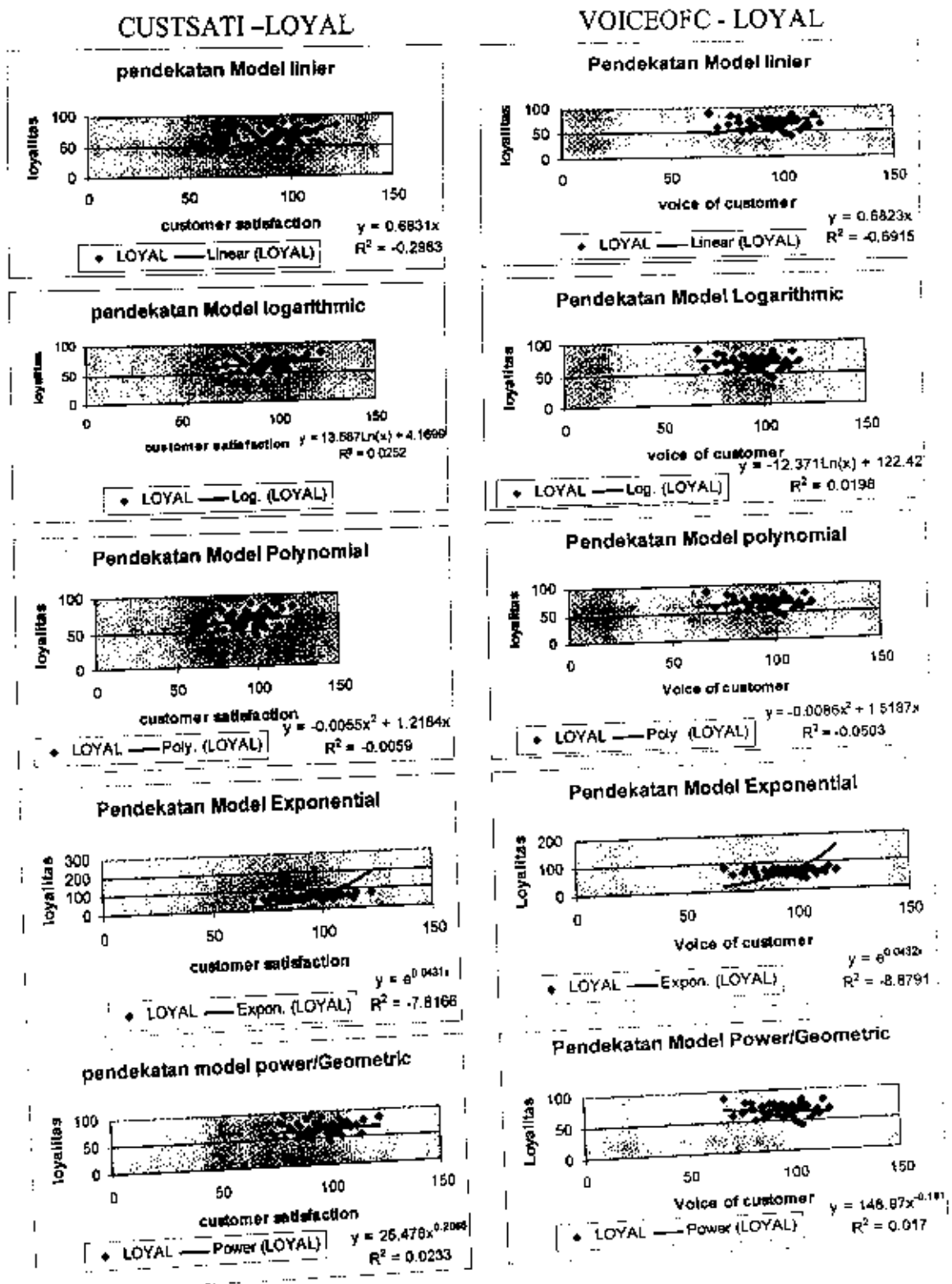
Lampiran – 5 Anova

TABEL I
A N O V A

Model	Dependen Variable	Prediktor *	Deskripsi	Sum of Squares	df	Mean Square	Fo	Sig.
1	LOYALITA	CUSTSATI SWITCHBA VOICEOFC	Regression	1156.099	3	385.366	4.701	.005 ^a
			Residual	4836.505	59	81.975		
			Total	5992.603	62			
2	LOYALITA	CUSTSATI	Regression	171.558	1	171.558	1.798	.185 ^a
			Residual	5821.045	61	95.427		
			Total	5992.603	62			
3	LOYALITA	SWITCHBA	Regression	240.520	1	240.520	2.551	.115 ^a
			Residual	5752.083	61	94.296		
			Total	5992.603	62			
4	LOYALITA	VOICEOFC	Regression	95.078	1	95.078	.983	.325 ^a
			Residual	5897.525	61	96.681		
			Total	5992.603	62			
5	CUSTSATI	SWITCHBA	Regression	2351.426	1	2351.426	30.947	.000 ^a
			Residual	4634.986	61	75.983		
			Total	6986.413	62			
6	CUSTSATI	VOICEOFC	Regression	3518.664	1	3518.664	61.896	.000 ^a
			Residual	3467.749	61	56.848		
			Total	6986.413	62			
7	SWITCHBA	VOICEOFC	Regression	2737.043	1	2737.043	71.372	.000 ^a
			Residual	2339.274	61	38.349		
			Total	5076.317	62			

Lampiran 6. Regresi Non Linier

Hubungan CUSTSATI-LOYAL dan VOICEOFC - LOYAL



Lampiran - 7

TABEL I
COLLINEARITY DIAGNOSTICS

Model	Dependent Variable	Dimension	Eigen value	Condition Index	Variance Proportions		Variance Proportions		Variance Proportions	
					Constant	CUSTSATI	Constant	SWITCHBA	Constant	VOICE OFC
1	LOYALITA	1	3.986	1.000	.00	.00		.00		.00
		2	6.628E-03	24.525	.87	.16		.00		.07
		3	4.506E-03	29.743	.07	.62		.41		.05
		4	2.438E-03	40.434	.05	.22		.59		.88
2	LOYALITA	1	1.994	1.000	.00	.00				
		2	5.982E-03	18.257	1.00	1.00				
3	LOYALITA	1	1.995	1.000			.00	.00		
		2	4.852E-03	20.279			1.00	1.00		
4	LOYALITA	1	1.994	1.000					.00	.00
		2	5.597E-03	18.878					1.00	1.00
5	CUSTSATI	1	1.995	1.000			.00	.00		
		2	4.852E-03	20.279			1.00	1.00		
6	CUSTSATI	1	1.994	1.000					.00	.00
		2	5.597E-03	18.878					1.00	1.00
7	SWITCHBA	1	1.994	1.000					.00	.00
		2	5.597E-03	18.878					1.00	1.00