

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, 1996. *Building Strong Brand*". New York: The Free Press.
- Akbar M.M and Parverz, 2009. *Import of Service Quality, Trust, and Customer Statisfction Loyalty*. ABAC Journal, Vol. 29, No. 1. Januari, 24-38.
- Amalina, H. "Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada Ritel Modern", 2010. <http://eprints.uns.ac.id/6886/1/178812511201104161.pdf>.
- Athanassopoulos, A. Gounaris, S. and Strathakopoulos, V, (2001). *Behaviourial responses to customer saticfation: an empirical study*. *European Journal of Bank Marketing*, Vol. 16 No. 1, pp. 15-23.
- Andreson, E.W. and Mittal, V. (2000). *Strengthening the Satisfaction-profit Attachment to retail banks*. *Internasional Journal of Bank Marketing*. Vol. 23 No. 4, pp. 349-59.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mtahari Departement Store di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Azwar 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baloglu, Seyhmus, 2002. *Dimensions of Customer Loyalty*. *European Journal of Marketing*, page 1372-1388.
- Barnes, James G, 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Doyo, P. (1998). *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sivadas, Eugene, and Jamie L. Baker-Prewitt, 2000. *An Examition of the Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28, p. 73-82.
- Gaspersz Vincent, 2005. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gunawan, I. *Kualitas Pelayanan Pendidikan*, 2012. <http://masimamgun.blogspot.sg/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html?m=1>

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan. Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, I. (2008), “*SepuluhPrinsip-PrinsipKepuasanPelanggan*”. Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research Jilid 3*. Yogyakarta : Andi
- Hart, C. W. & Johnson, M. D, 1999. *Growing the Trust Relationship. Marketing Management*, 14 (Spring), 8-19.
- Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen.*
<http://digilib.uinsby.ac.id/384/4/Bab%202.pdf>
- Hubungan positif antara citra merek dengan kepuasan konsumen.* Universitas Sumatra Utara.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22372/3/Chapter%20II.pdf>
- Irwanto, M. (2007), “*Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Kartu Prabayar XL Terhadap Loyalitas Konsumen pada Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ekonomi*”.
- Joko, Riadi, 1999. *Gerbang Pemasaran*. Penerbit Gramedia Jakarta.
- Jones, Thomas, W. E. Sasser, 1994. *Why Satisfied customers Defect. Harvard Business Review*, 73 (November-Desember) 88-99.
- Karsono, 2008. *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja dengan Motivasi dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemediasi*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/820815164.pdf>.
- Khatimah.H. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ilmiah Psikologi.
<http://eprints.undip.ac.id/29580/1/JURNAL.pdf>
- Kotler & Keller (2010). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood. Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip.(2010). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. (2011). *Reinventing marketing to manage the environmental imperative. The Journal of Marketing*, 75, 132–135.

- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing and Management*. New Jersey:Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muktio, B. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Pegadaian Krakatau Medan*, 2008.
- Muqarrabin, A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mama Laundry*. 2011.
- Nugro.W.*LoyalitasKonsumen*,2005.<http://wnugros.blogspot.com/2005/11/loyalitas-konsumen.html> .
- Nur, A. *Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, 2012. <http://www.nuraisyah.net/2012/07/hubungan-kepuasan-dan-loyalitas.html>
- Olivier, Richard L, 1997, *Statisfaction A Behavioral Respective on The Customer*, Mc Graw-Hill, companies In, Singapore.
- Schiffman, Kanuk (2004). *Consumer Behavior*, International Edition: Pearson Education. New Jersey: Prentice-Hall
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Situmorang, H. (2012). *“Bisnis Konsep dan Kasus”*. USU Press 2012.
- Tjiptono, F. (2010). *Loyalitas Konsumen*. Penerbit :Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Operator Telepon Seluler*”. Thesis : Universitas Gajah Mada.
- Pradapa,F.2012.*Kualitas Produkdan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken*.Vol. XI No. 2.*JurnalDinamikaKepariwisata*an.
- Wicaksono, G. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk, Kantor Cabang Binjai Unit Kuala Begumit*, 2005.

Winarsih, A. *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta :PustakaPelajar, 2005).
<http://digilib.uinsby.ac.id/1053/3/Bab%202.pdf>.





LAMPIRAN A

ALAT UKUR PENELITIAN

LAMPIRAN A-1**SKALA LOYALITAS PELANGGAN**

NO	PENYATAAN	S	TS	SS	STS
1	Saya percaya dengan produk Telkomsel karena jaringannya yang kuat				
2	Saya ragu akan kualitas produk Telkomsel				
3	saya akan mengganti kartu ponsel saya dengan produk lain yang lebih murah				
4	Saya tidak mau mengganti kartu ponsel saya dengan kartu dari produk lain selain Telkomsel				
5	Saya akan menggunakan profider lain selain Telkomsel saat berada di tempat terpencil				
6	Saya akan menggunakan produk Telkomsel walaupun saya berada di daerah terpencil				
7	Saya kurang menyukai produk Telkomsel karena mahal				
8	Saya yakin dengan kualitas produk Telkomsel				
9	Saya menggunakan produk Telkomsel hanya saat berada di daerah terpencil saja				
10	Saya akan terus menggunakan produk Telkomsel				
11	Saya menggunakan produk Telkomsel saat saya butuh saja				
12	Produk Telkomsel akan terus menjadi produk yang akan saya gunakan dimanapun saya berada				
13	Saya membeli paket telpon Telkomsel setiap hari				
14	Saya tidak pernah membeli paket sms Telkomsel				
15	Saya membeli paket sms Telkomsel minimal dua minggu sekali				
16	Saya membeli paket telpon Telkomsel saat saya ingin menelpon saja				

17	Saya membeli paket internet Telkomsel rutin setiap bulan				
18	Saya membeli pulsa Telkomsel membeli pulsa Telkomsel seminggu sekali				
19	Saya jarang membeli pulsa Telkomsel				
20	Saya membeli pulsa minimal 10.000 setiap hari				
21	Saya menghabiskan kuota internet Telkomsel maksimal 2GB setiap bulan				
22	Saya memakai kartu internet dari produk lain				
23	Saya menghabiskan pulsa minimal 100.000 setiap bulan				
24	Saya merasa rugi jika menggunakan produk Telkomsel				
25	Saya menghabiskan kuota internet Telkomsel minimal 2GB setiap bulan				
26	Saya membeli pulsa maksimal 10.000 seminggu sekali				
27	Walaupun tinggal di lingkungan terpencil kartu Telkomsel tetap masih bisa digunakan				
28	Saya memberikan kemudahan dalam segala urusan				
29	Saya membeli paket nelson 2 kali untuk siang dan malam				
30	Saya menghabiskan pulsa maksimal 50.000 setiap bulan				
31	Saya membeli paket nelson sekali saja dalam sehari				
32	Telkomsel menyulitkan urusan dalam komunikasi				
33	Saya sangat menyukai produk Telkomsel karena jaringan yang kuat				
34	Saya kurang menyukai produk Telkomsel				

	karena mahal				
35	Pelayanan yang diberikan Telkomsel sangat baik				
36	Saya menyarankan teman-teman saya untuk menggunakan produk Telkomsel				
37	Saya menceritakan kekurangan dari produk Telkomsel pada orang lain agar mereka tidak menggunakannya				
38	Saya menyarankan keluarga saya untuk menggunakan produk lain, selain dari Telkomsel				
39	Saya menyarankan keluarga saya untuk menggunakan produk dari Telkomsel				
40	Saya menyarankan teman-teman saya untuk menggunakan produk yang lebih murah dari Telkomsel				
41	Saya menceritakan kelebihan Telkomsel pada orang lain sehingga mereka tertarik untuk menggunakannya				
42	Pelayanan telkomsel sangat tidak ramah				



LAMPIRAN A-2

SKALA KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	S	SS	TS	STD
1	Telkomsel memiliki jaringan yang kuat dan luas				
2	Telkomsel memiliki jaringan pelanggan yang terbatas				
3	Telkomsel memiliki fitur yang lengkap dan beragam				
4	Semua kartu Telkomsel memiliki fitur yang sama				
5	Telkomsel memiliki macam-macam tipe kartu yang bisa disesuaikan				
6	Telkomsel memiliki jaringan pelanggan terluas dan terbanyak				
7	Jaringan Telkomsel lemah				
8	Fitur di Telkomsel hanya sedikit				
9	Sangat sulit mengakses informasi Telkomsel				
10	Telkomsel menawarkan promo-promo yang menarik				
11	Signal Telkomsel masih bagus saat kondisi hujan lebat				
12	Paket-paket Telkomsel mahal				
13	Signal Telkomsel melemah/hilang saat listrik padam				
14	Telkomsel jarang menawarkan promo				
15	Signal Telkomsel masih bagus saat kondisi hujan lebat				
16	Paket-paket yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
17	Telkomsel menyediakan jaringan internet yang luas sampai ke desa-desa				
18	Jaringan internet Telkomsel tidak bisa di				

	andalkan pada saat berada di tempat terpencil				
19	Customer service memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
20	Telkomsel memberikan kemudahan dalam mengakses informasi				
21	Customer service berbicara dengan bahasa yang sulit dimengerti				
22	Saya sangat mengandalkan jaringan internet Telkomsel pada saat pergi ke daerah terpencil				
23	Tariff yang dikenakan sesuai dengan promo yang di tawarkan				
24	Telkomsel tidak menyediakan jaringan internet hingga ke pedesaan				
25	Tariff yang dikenakan untuk nelpon/sms murah dan terjangkau				
26	Tariff yang dikenakan untuk telpon/sms sangat mahal				
27	Tarif yang dikenakan tidak sesuai dengan promo yang ditawarkan				
28	Masa aktif paket yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
29	Pelanggan mendapatkan bonus setiap pembelian kartu perdana				
30	Masa aktif paket yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan				
31	Pelanggan harus mengikuti paket yang sudah ada di kartu perdana				
32	Telkomsel menangani keluhan para pelanggan dengan baik dan cepat				
33	Keluhan para pelanggan di respon dengan lambat				
34	Bonus Telkomsel hanya dapat dinikmati dalam waktu 24 jam				

35	Masa aktif kartu Telkomsel lebih pendek dari kartu lain				
36	Pelanggan dapat menyesuaikan paket ketika baru membeli kartu perdana				
37	Masa aktif kartu Telkomsel lebih panjang dari kartu prabayar lain				
38	Telkomsel memberikan bonus dalam waktu yang panjang				
39	Promo hanya ditawarkan dalam waktu 24 jam				
40	Service center Telkomsel ramah dan berkompeten				
41	Promo-promo yang ditawarkan bertahan dalam waktu yang lama				
42	Service center tidak berkompeten dan cuek				
43	Informasi yang dicantumkan dikemasan kurang lengkap				
44	Kartu yang hilang/rusak dapat dibuat ulang/reparsi				
45	Kartu dapat di blokir/nonaktif dan di aktifkan kembali				
46	Kartu yang rusak tidk dapat diperbaiki				
47	Kartu yang telah di blokir sudak tidak bisa di aktifkan lagi				
48	Telkomsel selalu menampilkan iklan yang menarik				
49	Warna dan kemasan simple dan menarik				
50	Informasi yang dicantumkan di kemasan jelas				
51	Iklan telkomsel sangat membosankan dan monoton				
52	Telkomsel membuat iklan yang sportif				
53	Iklan Telkomsel menjatuhkan jenis kartu				

	prabayar lain				
54	Signal Telkomsel tidak stabil dalam kondisi hujan				
55	Tidak ada bonus setiap pembelian				
56	Warna dan kemasan tidak menarik				





LAMPIRAN B

DATA PENELITIAN

1 2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1 0 6	
1 3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1 2 1
1 4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3 6
1 5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	1 3 2
1 6	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1 2 6
1 7	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	8 9
1 8	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1 2 6
1 9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8 9
2 0	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1 2 0	
2 1	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	9 3	
2 2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1 2 3	
2 3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	8 5	
2 4	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1 0 5
2 5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	1 2

5 2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	9 0		
5 3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	1 3 7		
5 4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9 5		
5 5	2	4	4	2	3	4	2	4	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1 2 6		
5 6	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1 2 5	
5 7	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1 1 9		
5 8	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1 1 4	
5 9	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8 3		
6 0	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	9 2	
6 1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	1 2 0
6 2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1 2 5	
6 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1 1 4		
6 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1 1 2	

1 4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	8	1
																																			5	0	
																																			5		
1 5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	8	1
																																			5	0	
																																			6		
1 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	7	9	
																																			9	9	
1 7	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	8	8	
																																			1	1	
1 8	3	3	4	4	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	8	1	
																																			7	0	
																																			7		
1 9	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	9	9		
																																			7	7	
2 0	2	2	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	1	1		
																																			0	0	
																																			5	5	
2 1	2	2	2	4	3	4	4	2	4	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	9	9		
																																			2	2	

2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	2	8	8
	2																																			8	8
3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	
																																				0	0
4																																				9	9
	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	8	8
5																																				0	0
	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	8	8
6																																				1	1
	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	8
7																																				0	8
	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	7	9	
8																																				2	2
	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	1	
9																																				0	1
																																				0	
	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3	1	4	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	7	7	
																																				6	6

0	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	9	1	
																																			3	0	
																																				3	
1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	8	8		
																																				0	0
2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	8	9		
																																				9	9
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	7	7		
																																				7	7
4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	1	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	9	9		
																																				3	3
5	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	8	8		
																																				1	1
6	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	8	8		
																																				8	8
7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	7	1		
																																				3	1
																																				3	
	3	2	2	2	4	4	3	1	4	4	4	2	4	4	2	3	1	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	9	9		

8	4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	2	1	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	
																																	0	0		
																																	0	0		
9	4	2	3	2	2	2	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	8	8
																																	5	5		
0	5	2	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	9	1
																																		0	0	
																																		0	0	
1	5	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	7	1
																																		8	0	
																																		8	8	
2	5	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	4	4	2	2	2	2	3	8	8
																																		6	6	
3	5	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	2	3	1	4	4	2	2	2	2	2	2	3	8	8
																																		3	3	
4	5	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	8	8
																																		2	2	
5	5	2	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	7	9
																																		9	9	

56	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	76	96
57	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	2	2	77	107
58	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	1	2	2	3	2	78	1404
59	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	89	844
60	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	90	900	
61	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	3	71	744	
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	1	2	2	2	2	3	72	755		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	93	988	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	8	8		



LAMPIRAN C

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LAMPIRAN C-1

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA LOYALITAS

PELANGGAN

Reliability

Notes

Output Created	08-Sep-2016 12:20:05	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00.031

Notes

Output Created		08-Sep-2016 12:20:05
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.008

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

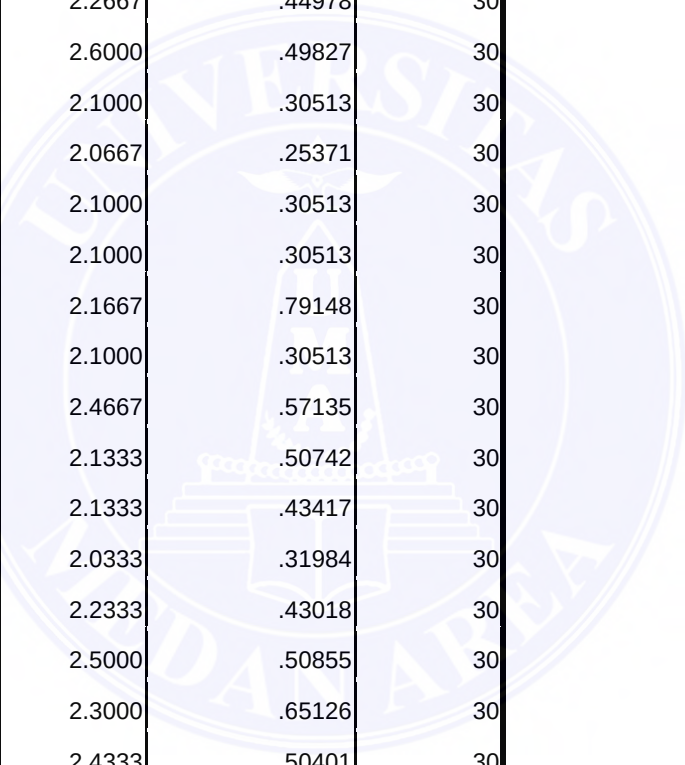
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	42

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.2333	.43018	30
VAR00002	2.1333	.34575	30
VAR00003	2.1333	.34575	30
VAR00004	2.6333	.55605	30
VAR00005	2.2667	.63968	30
VAR00006	2.6000	.56324	30
VAR00007	2.2667	.78492	30
VAR00008	2.1333	.34575	30
VAR00009	2.1000	.30513	30
VAR00010	2.1000	.30513	30
VAR00011	2.8333	.37905	30
VAR00012	2.2000	.66436	30



VAR00013	2.4000	.49827	30
VAR00014	2.0333	.31984	30
VAR00015	2.0667	.25371	30
VAR00016	2.5667	.50401	30
VAR00017	2.4333	.67891	30
VAR00018	2.5667	.50401	30
VAR00019	2.1000	.60743	30
VAR00020	2.0667	.25371	30
VAR00021	2.2667	.44978	30
VAR00022	2.6000	.49827	30
VAR00023	2.1000	.30513	30
VAR00024	2.0667	.25371	30
VAR00025	2.1000	.30513	30
VAR00026	2.1000	.30513	30
VAR00027	2.1667	.79148	30
VAR00028	2.1000	.30513	30
VAR00029	2.4667	.57135	30
VAR00030	2.1333	.50742	30
VAR00031	2.1333	.43417	30
VAR00032	2.0333	.31984	30
VAR00033	2.2333	.43018	30
VAR00034	2.5000	.50855	30
VAR00035	2.3000	.65126	30
VAR00036	2.4333	.50401	30
VAR00037	2.1333	.34575	30
VAR00038	2.2000	.40684	30
VAR00039	2.2000	.40684	30
VAR00040	2.2000	.40684	30
VAR00041	3.3333	.80230	30
VAR00042	2.6333	.80872	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94.0667	77.995	-.059	.893
VAR00002	94.1667	72.902	.798	.883
VAR00003	94.1667	73.178	.750	.884
VAR00004	93.6667	74.368	.319	.889
VAR00005	94.0333	73.413	.357	.888
VAR00006	93.7000	73.734	.381	.888
VAR00007	94.0333	72.171	.371	.889
VAR00008	94.1667	72.902	.798	.883
VAR00009	94.2000	73.131	.864	.883
VAR00010	94.2000	73.821	.729	.885
VAR00011	93.4667	77.568	.003	.892
VAR00012	94.1000	71.403	.525	.885
VAR00013	93.9000	77.197	.033	.893
VAR00014	94.2667	73.995	.661	.885
VAR00015	94.2333	76.047	.367	.888
VAR00016	93.7333	75.789	.193	.890
VAR00017	93.8667	76.947	.027	.895
VAR00018	93.7333	75.857	.185	.890
VAR00019	94.2000	74.166	.306	.889
VAR00020	94.2333	74.047	.830	.885
VAR00021	94.0333	72.792	.618	.884
VAR00022	93.7000	74.010	.405	.887
VAR00023	94.2000	73.131	.864	.883
VAR00024	94.2333	75.082	.589	.887
VAR00025	94.2000	73.131	.864	.883
VAR00026	94.2000	73.131	.864	.883
VAR00027	94.1333	71.637	.408	.888
VAR00028	94.2000	73.131	.864	.883
VAR00029	93.8333	73.592	.389	.887
VAR00030	94.1667	74.695	.317	.888
VAR00031	94.1667	74.557	.399	.887

VAR00032	94.2667	73.857	.687	.885
VAR00033	94.0667	75.789	.235	.889
VAR00034	93.8000	74.028	.394	.887
VAR00035	94.0000	75.931	.122	.893
VAR00036	93.8667	73.913	.412	.887
VAR00037	94.1667	73.385	.714	.884
VAR00038	94.1000	74.231	.476	.886
VAR00039	94.1000	73.403	.598	.885
VAR00040	94.1000	73.679	.557	.885
VAR00041	92.9667	75.275	.130	.895
VAR00042	93.6667	76.575	.036	.897

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
96.3000	77.734	8.81672	42

LAMPIRAN C-2

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS SKALA KEPUASAN PELANGGAN

Reliability

Notes

Output Created	08-Sep-2016 12:24:55	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.011

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

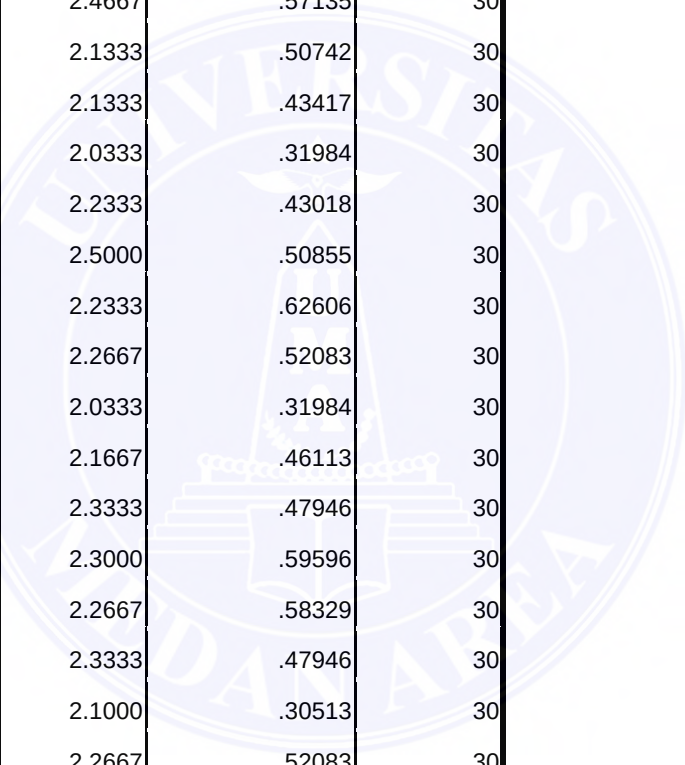
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	56

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.2333	.43018	30
VAR00002	2.1333	.34575	30
VAR00003	2.1000	.30513	30
VAR00004	2.4000	.56324	30
VAR00005	2.4333	.62606	30
VAR00006	2.4333	.67891	30
VAR00007	2.2667	.69149	30
VAR00008	2.0667	.36515	30
VAR00009	2.1000	.30513	30
VAR00010	2.2333	.43018	30
VAR00011	2.5667	.62606	30
VAR00012	2.2667	.63968	30
VAR00013	2.3667	.55605	30
VAR00014	2.0667	.25371	30
VAR00015	2.1333	.34575	30
VAR00016	2.5000	.50855	30
VAR00017	2.4333	.56832	30
VAR00018	2.3333	.47946	30
VAR00019	2.1333	.50742	30
VAR00020	2.0667	.25371	30

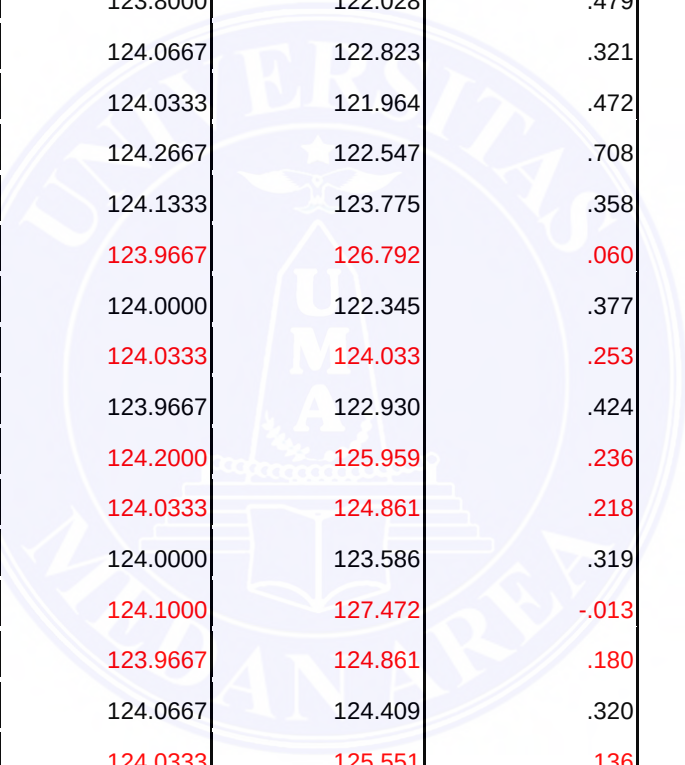


VAR00021	2.2667	.44978	30
VAR00022	2.6000	.49827	30
VAR00023	2.1000	.30513	30
VAR00024	2.0667	.25371	30
VAR00025	2.1000	.30513	30
VAR00026	2.1000	.30513	30
VAR00027	2.1667	.79148	30
VAR00028	2.1000	.30513	30
VAR00029	2.4667	.57135	30
VAR00030	2.1333	.50742	30
VAR00031	2.1333	.43417	30
VAR00032	2.0333	.31984	30
VAR00033	2.2333	.43018	30
VAR00034	2.5000	.50855	30
VAR00035	2.2333	.62606	30
VAR00036	2.2667	.52083	30
VAR00037	2.0333	.31984	30
VAR00038	2.1667	.46113	30
VAR00039	2.3333	.47946	30
VAR00040	2.3000	.59596	30
VAR00041	2.2667	.58329	30
VAR00042	2.3333	.47946	30
VAR00043	2.1000	.30513	30
VAR00044	2.2667	.52083	30
VAR00045	2.3000	.53498	30
VAR00046	2.2000	.61026	30
VAR00047	2.3333	.60648	30
VAR00048	2.2333	.43018	30
VAR00049	2.2667	.58329	30
VAR00050	2.1667	.37905	30
VAR00051	2.1000	.30513	30
VAR00052	2.1000	.30513	30
VAR00053	2.8333	.37905	30

VAR00054	2.2000	.66436	30
VAR00055	2.8333	.37905	30
VAR00056	2.1667	.69893	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	124.0667	127.926	-.046	.914
VAR00002	124.1667	122.420	.670	.909
VAR00003	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00004	123.9000	122.300	.405	.910
VAR00005	123.8667	123.085	.302	.912
VAR00006	123.8667	121.706	.367	.911
VAR00007	124.0333	119.482	.510	.909
VAR00008	124.2333	121.564	.741	.908
VAR00009	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00010	124.0667	124.064	.356	.911
VAR00011	123.7333	125.237	.145	.913
VAR00012	124.0333	119.344	.566	.908
VAR00013	123.9333	126.961	.032	.914
VAR00014	124.2333	123.013	.815	.909
VAR00015	124.1667	125.109	.315	.911
VAR00016	123.8000	124.579	.249	.912
VAR00017	123.8667	125.775	.123	.913
VAR00018	123.9667	124.999	.227	.912
VAR00019	124.1667	122.420	.444	.910
VAR00020	124.2333	123.013	.815	.909
VAR00021	124.0333	122.378	.511	.909
VAR00022	123.7000	122.838	.415	.910
VAR00023	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00024	124.2333	124.668	.518	.910
VAR00025	124.2000	122.028	.823	.908



VAR00026	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00027	124.1333	120.395	.383	.911
VAR00028	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00029	123.8333	121.661	.451	.910
VAR00030	124.1667	123.592	.338	.911
VAR00031	124.1667	123.178	.446	.910
VAR00032	124.2667	123.168	.619	.909
VAR00033	124.0667	124.892	.369	.911
VAR00034	123.8000	122.028	.479	.910
VAR00035	124.0667	122.823	.321	.911
VAR00036	124.0333	121.964	.472	.910
VAR00037	124.2667	122.547	.708	.909
VAR00038	124.1333	123.775	.358	.911
VAR00039	123.9667	126.792	.060	.913
VAR00040	124.0000	122.345	.377	.911
VAR00041	124.0333	124.033	.253	.912
VAR00042	123.9667	122.930	.424	.910
VAR00043	124.2000	125.959	.236	.912
VAR00044	124.0333	124.861	.218	.912
VAR00045	124.0000	123.586	.319	.911
VAR00046	124.1000	127.472	-.013	.915
VAR00047	123.9667	124.861	.180	.913
VAR00048	124.0667	124.409	.320	.911
VAR00049	124.0333	125.551	.136	.913
VAR00050	124.1333	121.499	.721	.908
VAR00051	124.2000	122.028	.823	.908
VAR00052	124.2000	123.407	.614	.909
VAR00053	123.4667	127.361	.019	.913
VAR00054	124.1000	119.472	.534	.909
VAR00055	123.4667	127.085	.051	.913
VAR00056	124.1333	118.533	.568	.908

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.2630E2	127.666	11.29892	56





LAMPIRAN D

UJI ASUMSI NORMALITAS SEBARAN DATA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KepuasanPelanggan	Loyalitas
N		64	64
Normal Parameters ^a	Mean	113.31	93.86
	Std. Deviation	16.570	11.602
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.113
	Positive	.079	.110
	Negative	-.125	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		1.004	.902
Asymp. Sig. (2-tailed)		.266	.390
a. Test distribution is Normal.			

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KepuasanPelanggan	64	83	143	113.31	16.570
Loyalitas	64	71	113	93.86	11.602
Valid N (listwise)	64				



LAMPIRAN E

UJI LINEARITAS

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KepuasanPelanggan * Loyalitas	64	100.0%	0	.0%	64	100.0%

Report

KepuasanPelanggan

Loyalitas	Mean	N	Std. Deviation
71	91.00	1	.
74	120.00	1	.
75	125.00	1	.
76	84.00	1	.
77	107.00	1	.
78	101.00	1	.
79	139.00	1	.
80	106.00	2	1.414
81	108.33	3	19.502
82	101.50	2	9.192
83	118.67	3	27.538
84	94.50	2	16.263
85	117.00	2	7.071
86	105.00	2	21.213
88	116.00	2	9.899
90	92.00	1	.
91	103.00	2	4.243
92	107.00	2	19.799
93	103.00	2	1.414
96	125.00	1	.
97	89.50	2	.707
98	114.00	1	.
99	119.67	3	10.970

100	114.00	3	14.799
102	121.00	1	.
103	136.67	3	2.082
104	114.00	1	.
105	128.00	2	11.314
106	119.00	3	13.528
107	122.50	2	4.950
108	125.75	4	17.519
109	104.50	4	19.209
110	120.00	1	.
113	143.00	1	.
Total	113.31	64	16.570

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanPelanggan * Loyalitas	Between Groups (Combined)	10425.333	33	315.919	1.379	
	Linearity	1895.175	1	1895.175	8.273	
	Deviation from Linearity	8530.159	32	266.567	1.164	
	Within Groups	6872.417	30	229.081		
	Total	17297.750	63			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KepuasanPelanggan * Loyalitas	.331	.110	.776	.603



LAMPIRAN F

UJI KOLERASI *PRODUCT MOMENT*

Correlations

		KepuasanPelanggan	Loyalitas
KepuasanPelanggan	Pearson Correlation	1	.331**
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	64	64
Loyalitas	Pearson Correlation	.331**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	64	64

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

