

LAMPIRAN A

KUESIONER

Dengan tidak mengurangi rasa hormat kami kepada anda, diharapkan kesediaan anda untuk mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan. Terima kasih atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini.

BAGIAN I (Demografi Pelanggan)

Berilah tanda '√' pada jawaban yang anda pilih. Jika anda memilih jawaban 'lain-lain:...' Sangat diharapkan kesediaan anda mengisi titik-titik tersebut.

1. Jenis kelamin anda :
☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia anda sekarang :
☐ ≤ 20 tahun ☐ 41 – 50 tahun
☐ 21 – 30 tahun ☐ > 50 tahun
☐ 31 – 40 tahun
3. Pekerjaan anda :
☐ ibu rumah tangga ☐ pegawai negeri
☐ pelajar / mahasiswa ☐ wiraswata
☐ pegawai swasta ☐ lainnya.....
4. Pengeluaran rata-rata anda pribadi setiap bulan untuk keperluan sehari-hari :
☐ < Rp 500.000 ☐ Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
☐ Rp 500.000 – Rp 1.000.000 ☐ > Rp 2.000.000
☐ Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
5. Pengeluaran rata-rata anda setiap bulan untuk keperluan di salon :
☐ < Rp 100.000 ☐ Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
☐ Rp 100.000 – Rp 500.000 ☐ > Rp 1.500.000
☐ Rp 500.000 – Rp 1.000.000
6. Frekuensi kedatangan anda ke salon :
☐ 1 kali dalam sebulan
☐ 2 kali dalam sebulan
☐ >2 kali dalam sebulan
7. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan salon ini :
☐ ≤ 1 bulan ☐ > 3 bulan
☐ 1-3 bulan
8. Alasan anda memilih datang ke salon ini :
☐ lokasi dekat tempat tinggal
☐ harga terjangkau / murah
☐ kualitas pelayanan baik
☐ lainnya :.....

9. Dari mana anda tahu tentang salon ini :
- ☐ mencoba-coba ☐ iklan koran
- ☐ anjuran dari keluarga ☐ info dari teman
- ☐ lainnya :
10. Dengan siapa biasanya anda datang ke salon :
- ☐ sendiri ☐ teman
- ☐ pasangan (pacar / suami / istri) ☐ keluarga :
11. Dimana lokasi tempat tinggal anda :
- ☐ Kecamatan Tambak Sari ☐ Kecamatan Rungkut
- ☐ Kecamatan Tegal sari ☐ Kecamatan Manyar
- ☐ Kecamatan Mulyosari ☐ Kecamatan Tenggilis Mejoyo
- ☐ Kecamatan Gubeng ☐ Lainnya :
12. Kegiatan apa yang anda lakukan pada saat menunggu :
- ☐ Membaca Koran atau majalah
- ☐ Mencari tempat yang nyaman untuk bersantai
- ☐ Duduk sambil menikmati musik yang diputar
- ☐ Duduk sambil menikmati acara TV yang diputar
- ☐ Mengobrol dengan teman / orang-orang yang didekat anda
- ☐ Lain-lain :(sebutkan)
13. Acara TV apa yang paling sering anda tonton :
- ☐ sinetron ☐ fashion
- ☐ olahraga ☐ musik
- ☐ talk show
- ☐ Lain-lain :(sebutkan)
14. Apakah anda tahu di salon ini menjual produk untuk keperluan rambut :
- ☐ ya (lanjut no. 15) ☐ tidak (lanjut no. 16)
15. Apakah anda pernah membeli produk tersebut :
- ☐ ya (sebutkan.....) ☐ tidak
16. Menurut anda, apa kelebihan salon ini :
- ☐
- ☐
17. Menurut anda, apa kekurangan salon ini :
- ☐
- ☐
16. Menurut anda media yang cocok untuk promosi :
- ☐ Brosur
- ☐ Telepon
- ☐ Radio
- ☐ Lainnya.....(sebutkan)

Bagian II (Kepentingan Pelanggan)

Berilah tanda ‘√’ pada jawaban yang berkenan menurut anda pada tiap-tiap pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut :

1 : sangat tidak penting

2 : tidak penting

3 : cukup penting

4 : penting

5 : sangat penting sekali

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Price					
1	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan salon					
2	Cara pembayaran / transaksi					
	Product					
3	Jenis dan jumlah pelayanan yang ditawarkan salon					
4	Model potongan dan perawatan rambut yang ditawarkan salon					
	Tangible					
5	Kemudahan parkir kendaraan					
6	Kelengkapan peralatan untuk salon					
7	Peralatan salon modern dan mengikuti perkembangan					
8	Kebersihan dan kerapian ruangan salon					
9	Kesejukan ruangan					
10	Penampilan dan kerapian karyawan pemberi jasa					
11	Tersedianya bacaan (tabloid, majalah, Koran, dll)					
	Reliability					
12	Konsistensi kinerja karyawan pemberi jasa					
13	Ketepatan karyawan pemberi jasa dalam memenuhi janji yang diberikan					
	Responsiveness					
14	Ketanggapan karyawan pemberi jasa mencari solusi masalah rambut					
15	Ketersediaan karyawan pemberi jasa menerima dan menjawab keluhan					
	Competency					
16	Pengetahuan karyawan pemberi jasa terhadap masalah rambut					
17	Keterampilan karyawan pemberi jasa dalam melayani konsumen					
	Courtesy					
18	Keramahan dan sopan santun karyawan pemberi jasa dalam melayani konsumen					
	Access					
19	Mudahnya akses ke salon					
20	Ketersediaan sarana telekomunikasi salon untuk dihubungi					
	Promotion					
21	Adanya Paket khusus untuk beberapa jenis layanan salon					
22	Adanya potongan harga untuk kedatangan kesekian kali.					

Bagian III (Kepuasan Pelanggan)

Berilah tanda ‘√’ pada jawaban yang berkenan menurut anda pada tiap-tiap pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1 : sangat tidak puas | 4 : puas |
| 2 : tidak puas | 5 : sangat puas sekali |
| 3 : cukup puas | |

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Price					
1	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan salon					
2	Cara pembayaran / transaksi					
	Product					
3	Jenis dan jumlah pelayanan yang ditawarkan salon					
4	Model potongan dan perawatan rambut yang ditawarkan salon					
	Tangible					
5	Kemudahan parkir kendaraan					
6	Kelengkapan peralatan untuk salon					
7	Peralatan salon modern dan mengikuti perkembangan					
8	Kebersihan dan kerapian ruangan salon					
9	Kesejukan ruangan					
10	Penampilan dan kerapian karyawan pemberi jasa					
11	Tersedianya bacaan (tabloid, majalah, Koran, dll)					
	Reliability					
12	Konsistensi kinerja karyawan pemberi jasa					
13	Ketepatan karyawan pemberi jasa dalam memenuhi janji yang diberikan					
	Responsiveness					
14	Ketanggapan karyawan pemberi jasa mencari solusi masalah rambut					
15	Ketersediaan karyawan pemberi jasa menerima dan menjawab keluhan					
	Competency					
16	Pengetahuan karyawan pemberi jasa terhadap masalah rambut					
17	Keterampilan karyawan pemberi jasa dalam melayani konsumen					
	Courtesy					
18	Keramahan dan sopan santun karyawan pemberi jasa dalam melayani konsumen					
	Access					
19	Mudahnya akses ke salon					
20	Ketersediaan sarana telekomunikasi salon untuk dihubungi					
	Promotion					
21	Adanya Paket khusus untuk beberapa jenis layanan salon					
22	Adanya potongan harga untuk kedatangan kesekian kali.					

BAGIAN IV

LOYALITAS PELANGGAN

Berilah tanda ‘√’ pada jawaban yang berkenan menurut anda pada tiap-tiap pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut :

1 : sangat tidak setuju

4 : setuju

2 : tidak setuju

5 : sangat setuju sekali

3 : cukup setuju

Keputusan

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Anda akan menggunakan jasa salon Adi diwaktu mendatang					
2	Anda tidak akan pindah ke jasa salon lain, jika ada salon yang secara umum lebih menarik					
3	Anda tidak akan pindah ke jasa salon lain, jika ada tawaran dari teman atau keluarga					
4	Anda tidak akan pindah ke salon lain, jika ada yang lebih murah dari salon Adi					

Rekomendasi

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Anda bersedia merekomendasikan salon Adi kepada orang lain					
2	Anda akan memilih produk salon Adi, jika anda membutuhkan jasa salon					

Saran

Apakah saran anda untuk salon Adi dalam meningkatkan jasa salon?

.....
.....
.....

LAMPIRAN B.1

Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Kepentingan

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	4	4	3
2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3
3	4	5	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3
5	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	5	4	4	4
6	1	3	2	2	3	3	5	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	2	5	4
7	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4
8	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	4	1	1	2	4	2	2	4	2	3	3	2
9	4	5	2	2	3	3	5	5	4	3	5	1	1	1	2	2	1	2	4	4	3	3
10	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
11	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3
12	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3
13	5	4	2	2	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4
14	1	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	1	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3
15	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	1	4	3	3	4	4
16	4	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3
17	3	3	2	2	3	5	5	5	3	3	5	1	1	1	2	1	2	3	3	2	5	5
18	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	3
19	5	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2
20	2	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
21	5	5	2	2	4	3	3	4	3	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4
22	4	5	2	1	4	3	4	4	3	3	4	1	3	2	1	2	3	1	3	3	4	3
23	2	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	2	1	3	2
24	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3
25	5	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	1	4	3
26	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	1	3	4	3	4	4
27	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2
28	2	2	4	5	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4
29	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	4	2	1	4	4
30	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4

LAMPIRAN B.2

Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Kepuasan

No.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
Resp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3
2	4	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	3
3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	5	5	1	1	2	4	2	3	2
4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
5	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	1	3	2	2	3
6	5	4	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	2	3
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2
8	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3
10	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	3
11	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	2	1	2	2
12	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
13	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
14	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	1	2
15	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	1	2
16	5	4	2	5	2	3	3	2	2	3	3	1	1	4	4	5	5	1	5	4	2	2
17	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2
18	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	1	1
19	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4	2	3
20	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	2
21	2	2	2	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1
22	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	1	2
23	1	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	1	4	3	2	3
24	1	2	1	1	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	1	1	2	5	4	2	3
25	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	2
26	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	5	4	4	3	3	3	1	1
27	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	2
28	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
29	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	1	2
30	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	2	1	1

Lampiran B.3

Rekapitulasi Data Kuesioner Awal Tingkat Loyalitas

No. Resp.	Keputusan				Rekomen	
	1	2	3	4	5	6
1	5	5	5	5	1	1
2	2	2	2	3	1	1
3	2	4	3	4	2	2
4	4	4	4	5	2	2
5	5	5	5	5	1	1
6	4	3	2	3	2	2
7	4	3	3	3	1	1
8	3	2	3	2	1	1
9	4	4	4	4	1	1
10	2	2	3	2	1	2
11	4	2	3	4	2	2
12	4	2	3	2	1	2
13	2	3	2	2	2	2
14	4	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	2	2
16	3	4	3	3	3	3
17	4	2	3	3	2	2
18	2	2	2	2	1	2
19	4	3	3	3	1	2
20	3	3	3	3	2	3
21	4	5	4	3	3	3
22	2	2	3	4	3	3
23	2	2	2	3	2	3
24	2	2	2	3	3	3
25	2	3	2	3	2	3
26	5	5	4	3	3	4
27	3	3	3	3	2	3
28	3	2	3	2	3	4
29	2	2	2	4	4	3
30	2	2	3	3	3	3

Lampiran C.1

Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
2	4	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
6	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
7	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
8	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
10	3	4	2	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	2	3
11	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
12	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
13	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
14	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4
15	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
16	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
17	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2
18	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
19	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4
22	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2
23	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2
24	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3
25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
26	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3
27	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
28	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3
29	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
30	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4
31	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
32	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
33	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
34	3	4	2	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	2	3
35	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
36	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
37	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
38	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4
39	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
40	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
41	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
42	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2
43	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
44	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4
47	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
48	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
49	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4
50	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
51	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
52	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
53	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2
54	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2
55	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
56	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4
59	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2
60	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2
61	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3
62	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3
64	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
65	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3
67	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
68	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3
69	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
70	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4
71	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
72	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
73	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
74	3	4	2	2	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	2	3
75	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
76	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4
77	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
78	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4
79	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5
80	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
81	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2
82	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	2
83	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
84	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4
87	3	2	2	3	2	3	3	5	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3
88	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4
91	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2
92	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2
93	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3
94	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3
96	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
97	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3
98	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
99	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	2	4
100	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

No. Resp.	Price		Product		Tangible							Reliability		Respon		Competency		Court	Access		Promotion	
	1	2	1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
51	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
56	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
60	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
61	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4
62	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
64	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
65	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
67	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
68	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
69	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
70	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
71	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4
73	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3
74	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3
75	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	2

Lampiran C.3

Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir Tingkat Loyalitas

No. Resp.	Keputusan				Rekomen	
	1	2	3	4	1	2
1	4	3	3	2	3	4
2	3	3	3	3	3	5
3	4	3	3	3	4	4
4	5	3	3	3	4	3
5	5	3	3	3	5	5
6	5	4	3	3	5	5
7	5	4	3	3	4	4
8	3	2	3	3	4	4
9	4	3	3	3	4	3
10	4	3	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	4	4
13	4	3	3	3	4	4
14	5	3	3	3	5	4
15	5	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3
17	5	3	3	3	4	4
18	4	3	3	3	4	4
19	3	2	1	1	3	2
20	3	2	2	2	2	4
21	5	3	3	3	5	5
22	4	3	3	3	4	4
23	3	2	2	1	3	3
24	3	3	2	2	2	3
25	4	3	2	3	3	3

No. Resp.					Rekomen	
	1	2	3	4	1	2
26	5	3	3	3	5	5
27	3	2	2	3	3	2
28	4	3	3	3	5	4
29	4	4	4	3	3	4
30	5	3	3	3	5	4
31	5	3	3	3	4	5
32	3	2	3	3	4	4
33	4	3	3	3	4	3
34	4	3	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	4	4
37	4	3	3	3	4	4
38	5	3	3	3	5	4
39	5	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3
42	5	3	3	3	4	4
43	5	3	3	3	4	3
44	3	2	2	1	2	2
45	3	2	2	2	3	3
46	5	3	3	3	5	5
47	4	3	3	2	4	4
48	4	3	3	3	4	4
49	5	3	3	3	5	4
50	5	3	3	3	4	4

No. Resp.					Rekomen	
	1	2	3	4	1	2
51	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	5	4
54	5	3	3	3	4	4
55	4	3	3	3	4	4
56	3	1	1	1	3	3
57	3	2	2	2	3	3
58	5	3	3	3	5	5
59	4	3	4	3	3	4
60	3	2	2	1	3	3
61	3	2	2	2	3	3
62	4	3	2	3	3	3
63	5	3	3	3	5	5
64	3	2	2	2	3	3
65	4	3	2	3	3	3
66	5	3	3	3	5	5
67	3	2	2	2	3	3
68	5	3	3	3	4	5
69	5	3	3	3	4	4
70	5	3	3	3	5	4
71	4	3	3	3	5	5
72	3	2	3	3	4	4
73	4	3	3	3	4	3
74	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	4

No. Resp.	Keputusan				Rekomen	
	1	2	3	4	1	2
76	3	3	3	3	4	4
77	3	4	4	3	3	4
78	4	3	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3
82	5	3	3	3	4	4
83	4	3	3	3	4	4
84	3	2	1	1	3	2
85	3	2	2	2	3	3
86	5	3	3	3	5	5
87	4	3	3	3	4	4
88	2	2	2	2	2	2
89	2	2	2	2	3	4
90	5	3	3	3	5	5
91	4	3	3	3	4	4
92	3	2	2	1	3	3
93	3	2	2	2	3	3
94	4	3	2	3	3	3
95	5	3	3	3	5	5
96	3	2	2	2	3	3
97	5	3	3	3	5	5
98	5	3	3	3	4	4
99	5	3	3	3	5	4
100	5	3	3	3	5	4

LAMPIRAN D.1

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK KUESIONER AWAL

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x11	3.5000	.77682	30
x12	3.4667	.73030	30
x21	3.2000	.71438	30
x22	3.3333	.71116	30
x31	3.0667	.86834	30
x32	2.8333	.79148	30
x33	3.3667	.80872	30
x34	3.4667	.77608	30
x35	3.3000	.79438	30
x36	3.2333	.85836	30
x37	3.1667	.69893	30
x41	3.1333	.77608	30
x42	3.3000	.70221	30
x51	3.5000	.73108	30
x52	3.6667	.92227	30
x61	3.3333	.95893	30
x62	3.7000	.74971	30
x7	3.4000	.77013	30
x81	3.2333	.72793	30
x82	3.4333	.72793	30
x91	3.1000	.84486	30
x92	3.2000	.88668	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	69.4333	86.599	.456	.890
x12	69.4667	85.016	.612	.887
x21	69.7333	87.168	.458	.890
x22	69.6000	88.386	.366	.893
x31	69.8667	86.947	.376	.893
x32	70.1000	86.369	.462	.890
x33	69.5667	84.461	.584	.887
x34	69.4667	87.637	.382	.892
x35	69.6333	84.999	.557	.888
x36	69.7000	83.734	.593	.887
x37	69.7667	88.047	.400	.892
x41	69.8000	85.614	.527	.889
x42	69.6333	86.171	.546	.888
x51	69.4333	83.978	.692	.885
x52	69.2667	86.340	.385	.893
x61	69.6000	84.593	.469	.891
x62	69.2333	86.599	.475	.890
x7	69.5333	83.982	.653	.885
x81	69.7000	85.597	.569	.888
x82	69.5000	88.121	.376	.892
x91	69.8333	82.764	.671	.884
x92	69.7333	86.409	.400	.892

LAMPIRAN D.2

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN UNTUK KUESIONER AWAL

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
k11	3.2667	.78492	30
k12	3.4333	.81720	30
k21	3.6667	.84418	30
k22	3.4000	.93218	30
k31	3.1000	.84486	30
k32	2.9333	.82768	30
k33	3.4667	.73030	30
k34	3.6000	.77013	30
k35	3.2333	.85836	30
k36	3.0333	.88992	30
k37	3.5667	.62606	30
k41	3.6000	.72397	30
k42	3.4667	.81931	30
k51	3.4333	.77385	30
k52	4.0667	.73968	30
k61	3.8000	.84690	30
k62	3.6667	.88409	30
k7	3.5333	.73030	30
k81	3.4667	.62881	30
k82	3.3333	.71116	30
k91	3.1333	.68145	30
k92	3.1667	.79148	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k11	72.1000	84.300	.728	.887
k12	71.9333	87.513	.473	.894
k21	71.7000	85.114	.615	.890
k22	71.9667	85.206	.543	.892
k31	72.2667	88.823	.369	.897
k32	72.4333	87.220	.486	.894
k33	71.9000	88.852	.438	.895
k34	71.7667	87.840	.483	.894
k35	72.1333	88.809	.363	.897
k36	72.3333	86.368	.499	.893
k37	71.8000	89.338	.480	.894
k41	71.7667	88.116	.498	.893
k42	71.9000	86.507	.540	.892
k51	71.9333	87.030	.539	.892
k52	71.3000	86.976	.572	.891
k61	71.5667	87.771	.436	.895
k62	71.7000	87.872	.408	.896
k7	71.8333	85.247	.714	.888
k81	71.9000	87.817	.611	.891
k82	72.0333	89.344	.414	.895
k91	72.2333	86.944	.630	.890
k92	72.2000	88.924	.393	.896

LAMPIRAN D.3

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT LOYALITAS UNTUK KUESIONER AWAL

Reliability (Loyalitas)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y11	3.5333	.77608	30
y12	3.3000	.79438	30
y13	3.4667	.86037	30
y14	3.1667	.64772	30
y21	3.3667	.76489	30
y22	3.6333	.85029	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y11	16.9333	9.444	.738	.840
y12	17.1667	9.178	.781	.832
y13	17.0000	9.172	.701	.846
y14	17.3000	10.562	.614	.862
y21	17.1000	9.266	.798	.830
y22	16.8333	10.351	.456	.890

LAMPIRAN E.1

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPENTINGAN KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	70,5400	94,7560	,5052	,8973
VAR00002	70,5100	93,3029	,6493	,8940
VAR00003	70,8100	96,9837	,4520	,8986
VAR00004	70,6100	98,4827	,3337	,9009
VAR00005	70,9800	97,2521	,3142	,9023
VAR00006	71,1200	96,9754	,3763	,9003
VAR00007	70,6000	93,7576	,5939	,8952
VAR00008	70,5700	95,5203	,4317	,8992
VAR00009	70,7200	93,4360	,5873	,8953
VAR00010	70,7200	92,8905	,5666	,8958
VAR00011	70,7800	97,5673	,3623	,9005
VAR00012	70,8600	93,6166	,5789	,8955
VAR00013	70,6600	97,0347	,4392	,8988
VAR00014	70,5800	91,1147	,7925	,8905
VAR00015	70,3400	94,9943	,3953	,9008
VAR00016	70,7600	92,7095	,5228	,8971
VAR00017	70,2900	95,5817	,4907	,8977
VAR00018	70,6200	91,0057	,7361	,8914
VAR00019	70,8000	92,5859	,6754	,8933
VAR00020	70,5900	96,5070	,4417	,8988
VAR00021	70,8000	91,4545	,6722	,8929
VAR00022	70,7900	94,5312	,4428	,8992

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 22

Alpha = ,9014

LAMPIRAN E.2

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT KEPUASAN KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00025	71,6400	118,7378	,8329	,9566
VAR00026	71,5600	120,2489	,7951	,9571
VAR00027	71,4700	118,0496	,7340	,9580
VAR00028	71,6300	120,3567	,7416	,9577
VAR00029	71,9400	122,9257	,7117	,9581
VAR00030	71,8300	122,5870	,6665	,9585
VAR00031	71,4600	123,6044	,6178	,9590
VAR00032	71,3600	122,9802	,6672	,9585
VAR00033	71,6500	123,8056	,5913	,9593
VAR00034	71,8000	120,5253	,7723	,9573
VAR00035	71,3900	123,1494	,7075	,9582
VAR00036	71,3300	122,3041	,7030	,9582
VAR00037	71,4400	119,4206	,7474	,9576
VAR00038	71,5300	120,9183	,7291	,9578
VAR00039	71,1200	119,9451	,7301	,9578
VAR00040	71,3800	122,2380	,6145	,9592
VAR00041	71,2200	122,2743	,6695	,9585
VAR00042	71,4400	118,9762	,8337	,9566
VAR00043	71,4000	122,6465	,7243	,9580
VAR00044	71,5800	121,6804	,6732	,9585
VAR00045	71,7800	122,1329	,7781	,9575
VAR00046	71,7900	123,3797	,5658	,9597

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 22

Alpha = ,9599

LAMPIRAN E.3

VALIDITAS DAN RELIABILITAS TINGKAT LOYALITAS KUESIONER AKHIR

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00049	15,8800	7,4198	,7220	,8679
VAR00050	16,9900	9,2221	,6834	,8745
VAR00051	17,0400	8,8873	,7239	,8673
VAR00052	17,0700	8,7122	,7076	,8677
VAR00053	16,0200	7,5147	,7544	,8594
VAR00054	16,0500	7,8864	,7202	,8645

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,8868

LAMPIRAN F

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
jenis kelamin * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
usia * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
pekerjaan * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
pendapatan * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
pengeluaran * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
alasan * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
tahu * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
dengan siapa * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
tempat tinggal * loyalitas	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Jenis kelamin * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
jenis kelamin	Laki-laki	Count	22	38	60
		% within jenis kelamin	36,7%	63,3%	100,0%
		% within loyalitas	57,9%	61,3%	60,0%
		% of Total	22,0%	38,0%	60,0%
	Perempuan	Count	16	24	40
		% within jenis kelamin	40,0%	60,0%	100,0%
		% within loyalitas	42,1%	38,7%	40,0%
		% of Total	16,0%	24,0%	40,0%
Total	Count	38	62	100	
	% within jenis kelamin	38,0%	62,0%	100,0%	
	% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	38,0%	62,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,113 ^b	1	,737		
Continuity Correction ^a	,016	1	,900		
Likelihood Ratio	,113	1	,737		
Fisher's Exact Test				,834	,449
Linear-by-Linear Association	,112	1	,738		
N of Valid Cases	100				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,20.

Usia * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
usia	<20 tahun	Count	4	10	14
		% within usia	28,6%	71,4%	100,0%
		% within loyalitas	10,5%	16,1%	14,0%
		% of Total	4,0%	10,0%	14,0%
	21-30 tahun	Count	3	8	11
		% within usia	27,3%	72,7%	100,0%
		% within loyalitas	7,9%	12,9%	11,0%
		% of Total	3,0%	8,0%	11,0%
	31-40 tahun	Count	18	22	40
		% within usia	45,0%	55,0%	100,0%
		% within loyalitas	47,4%	35,5%	40,0%
		% of Total	18,0%	22,0%	40,0%
	41-50 tahun	Count	11	19	30
		% within usia	36,7%	63,3%	100,0%
		% within loyalitas	28,9%	30,6%	30,0%
		% of Total	11,0%	19,0%	30,0%
	>50 tahun	Count	2	3	5
		% within usia	40,0%	60,0%	100,0%
		% within loyalitas	5,3%	4,8%	5,0%
		% of Total	2,0%	3,0%	5,0%
	Total	Count	38	62	100
		% within usia	38,0%	62,0%	100,0%
		% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	38,0%	62,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,929 ^a	4	,749
Likelihood Ratio	1,960	4	,743
Linear-by-Linear Association	,471	1	,493
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,90.

Pekerjaan * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
pekerjaan	ibu rumah tangga	Count	3	5	8
		% within pekerjaan	37,5%	62,5%	100,0%
		% within loyalitas	7,9%	8,1%	8,0%
		% of Total	3,0%	5,0%	8,0%
	pelajar/mahasiswa	Count	4	9	13
		% within pekerjaan	30,8%	69,2%	100,0%
		% within loyalitas	10,5%	14,5%	13,0%
		% of Total	4,0%	9,0%	13,0%
	pegawai swasta	Count	10	11	21
		% within pekerjaan	47,6%	52,4%	100,0%
		% within loyalitas	26,3%	17,7%	21,0%
		% of Total	10,0%	11,0%	21,0%
	pegawai negeri	Count	7	21	28
		% within pekerjaan	25,0%	75,0%	100,0%
		% within loyalitas	18,4%	33,9%	28,0%
		% of Total	7,0%	21,0%	28,0%
	wiraswasta	Count	4	3	7
		% within pekerjaan	57,1%	42,9%	100,0%
		% within loyalitas	10,5%	4,8%	7,0%
		% of Total	4,0%	3,0%	7,0%
	lainnya	Count	10	13	23
		% within pekerjaan	43,5%	56,5%	100,0%
		% within loyalitas	26,3%	21,0%	23,0%
		% of Total	10,0%	13,0%	23,0%
	Total	Count	38	62	100
		% within pekerjaan	38,0%	62,0%	100,0%
		% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	38,0%	62,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,504 ^a	5	,479
Likelihood Ratio	4,571	5	,470
Linear-by-Linear Association	,257	1	,612
N of Valid Cases	100		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,66.

Pengeluaran sehari-hari * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
pendapatan	< Rp 500.000	Count	3	4	7
		% within pendapatan	42,9%	57,1%	100,0%
		% within loyalitas	7,9%	6,5%	7,0%
		% of Total	3,0%	4,0%	7,0%
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	Count	1	6	7
		% within pendapatan	14,3%	85,7%	100,0%
		% within loyalitas	2,6%	9,7%	7,0%
		% of Total	1,0%	6,0%	7,0%
	Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000	Count	7	16	23
		% within pendapatan	30,4%	69,6%	100,0%
		% within loyalitas	18,4%	25,8%	23,0%
		% of Total	7,0%	16,0%	23,0%
	Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000	Count	17	21	38
		% within pendapatan	44,7%	55,3%	100,0%
		% within loyalitas	44,7%	33,9%	38,0%
		% of Total	17,0%	21,0%	38,0%
	> Rp 2.000.000	Count	10	15	25
		% within pendapatan	40,0%	60,0%	100,0%
		% within loyalitas	26,3%	24,2%	25,0%
		% of Total	10,0%	15,0%	25,0%
	Total	Count	38	62	100
		% within pendapatan	38,0%	62,0%	100,0%
		% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	38,0%	62,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,074 ^a	4	,545
Likelihood Ratio	3,335	4	,503
Linear-by-Linear Association	,676	1	,411
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,66.

Pengeluaran untuk ke salon * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
pengeluaran	< Rp 500.000	Count	3	4	7
		% within pengeluaran	42,9%	57,1%	100,0%
		% within loyalitas	7,9%	6,5%	7,0%
		% of Total	3,0%	4,0%	7,0%
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	Count	7	21	28
		% within pengeluaran	25,0%	75,0%	100,0%
		% within loyalitas	18,4%	33,9%	28,0%
		% of Total	7,0%	21,0%	28,0%
	Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000	Count	22	29	51
		% within pengeluaran	43,1%	56,9%	100,0%
		% within loyalitas	57,9%	46,8%	51,0%
		% of Total	22,0%	29,0%	51,0%
	Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000	Count	6	8	14
		% within pengeluaran	42,9%	57,1%	100,0%
		% within loyalitas	15,8%	12,9%	14,0%
		% of Total	6,0%	8,0%	14,0%
Total	Count	38	62	100	
	% within pengeluaran	38,0%	62,0%	100,0%	
	% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	38,0%	62,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,790 ^a	3	,425
Likelihood Ratio	2,903	3	,407
Linear-by-Linear Association	,896	1	,344
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,66.

Tempat tinggal * loyalitas

Crosstab

			loyalitas		Total
			Rendah	Tinggi	
tempat tinggal	Kec. Tambak Sari	Count	9	14	23
		% within tempat tinggal	39,1%	60,9%	100,0%
		% within loyalitas	23,7%	22,6%	23,0%
		% of Total	9,0%	14,0%	23,0%
	Kec. Tegal Sari	Count	4	5	9
		% within tempat tinggal	44,4%	55,6%	100,0%
		% within loyalitas	10,5%	8,1%	9,0%
		% of Total	4,0%	5,0%	9,0%
	Kec. Mulyosari	Count	6	16	22
		% within tempat tinggal	27,3%	72,7%	100,0%
		% within loyalitas	15,8%	25,8%	22,0%
		% of Total	6,0%	16,0%	22,0%
	Kec. Gubeng	Count	5	5	10
		% within tempat tinggal	50,0%	50,0%	100,0%
		% within loyalitas	13,2%	8,1%	10,0%
		% of Total	5,0%	5,0%	10,0%
	Kec. Rungkut	Count	4	3	7
		% within tempat tinggal	57,1%	42,9%	100,0%
		% within loyalitas	10,5%	4,8%	7,0%
		% of Total	4,0%	3,0%	7,0%
	Kec. Manyar	Count	6	15	21
		% within tempat tinggal	28,6%	71,4%	100,0%
		% within loyalitas	15,8%	24,2%	21,0%
		% of Total	6,0%	15,0%	21,0%
	Kec. Tenggilis Mejoyo	Count	2	1	3
		% within tempat tinggal	66,7%	33,3%	100,0%
		% within loyalitas	5,3%	1,6%	3,0%
		% of Total	2,0%	1,0%	3,0%
	Lainnya	Count	2	3	5
		% within tempat tinggal	40,0%	60,0%	100,0%
		% within loyalitas	5,3%	4,8%	5,0%
		% of Total	2,0%	3,0%	5,0%
	Total	Count	38	62	100
		% within tempat tinggal	38,0%	62,0%	100,0%
		% within loyalitas	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	38,0%	62,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,793 ^a	7	,685
Likelihood Ratio	4,776	7	,687
Linear-by-Linear Association	,006	1	,940
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,14.

LAMPIRAN G

UJI t UNTUK RESPONDEN KESELURUHAN

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	x11 - k11	.21000	1.05692	.10569	.00029	.41971	1.987	99	.050
Pair 2	x12 - k12	.16000	1.00222	.10022	-.03886	.35886	1.596	99	.114
Pair 3	x21 - k21	-.23000	1.01359	.10136	-.43112	-.02888	-2.269	99	.025
Pair 4	x22 - k22	.13000	.96038	.09604	-.06056	.32056	1.354	99	.179
Pair 5	x31 - k31	.07000	.97706	.09771	-.12387	.26387	.716	99	.475
Pair 6	x32 - k32	-.18000	.99879	.09988	-.37818	.01818	-1.802	99	.075
Pair 7	x33 - k33	-.03000	.93695	.09370	-.21591	.15591	-.320	99	.750
Pair 8	x34 - k34	-.10000	.77198	.07720	-.25318	.05318	-1.295	99	.198
Pair 9	x35 - k35	.04000	.96316	.09632	-.15111	.23111	.415	99	.679
Pair 10	x36 - k36	.19000	.95023	.09502	.00145	.37855	2.000	99	.048
Pair 11	x37 - k37	-.28000	.69747	.06975	-.41839	-.14161	-4.015	99	.000
Pair 12	x41 - k41	-.42000	.86667	.08667	-.59197	-.24803	-4.846	99	.000
Pair 13	x42 - k42	-.11000	1.00398	.10040	-.30921	.08921	-1.096	99	.276
Pair 14	x51 - k51	.06000	.72223	.07222	-.08331	.20331	.831	99	.408
Pair 15	x52 - k52	-.11000	.88643	.08864	-.28589	.06589	-1.241	99	.218
Pair 16	x61 - k61	-.27000	1.02351	.10235	-.47309	-.06691	-2.638	99	.010
Pair 17	x62 - k62	.04000	.73745	.07375	-.10633	.18633	.542	99	.589
Pair 18	x7 - k7	-.07000	.85582	.08558	-.23981	.09981	-.818	99	.415
Pair 19	x81 - k81	-.29000	.80773	.08077	-.45027	-.12973	-3.590	99	.001
Pair 20	x82 - k82	.10000	.67420	.06742	-.03378	.23378	1.483	99	.141
Pair 21	x91 - k91	.09000	.95447	.09545	-.09939	.27939	.943	99	.348
Pair 22	x92 - k92	.11000	1.05309	.10531	-.09896	.31896	1.045	99	.299

LAMPIRAN H

UJI REGRESI

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.445	.48995

a. Predictors: (Constant), promo, kompeten, reliability, produk, acces, respon, harga, tangible, coutesy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Partial
1	(Constant)	4.152	.383		10.848	.000	
	harga	.555	.165	.578	3.372	.001	.335
	produk	.101	.113	.118	.889	.376	.093
	tangible	.972	.240	.746	4.056	.000	.393
	reliability	.117	.146	.117	.806	.423	.085
	respon	.500	.181	.507	2.768	.007	.280
	kompeten	.074	.122	.085	.608	.545	.064
	coutesy	.160	.192	.181	.833	.407	.088
	acces	.310	.189	.277	1.641	.104	.170
	promo	1.145	.186	1.010	6.154	.000	.544

a. Dependent Variable: y