

LAMPIRAN

KUESIONER
(Tahap 1)

Hal : Pengisian kuesioner

Lamp :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Sahrizal

NIM : 07408141019

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Mahasiswa : Universitas Negeri Yogyakarta

Mohon bantuan Bapak/Ibu/saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu guna mengisi angket yang terlampir. Pengisian kuesioner ini akan digunakan untuk menyusun tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi kasus pada bus PT. Antar Lintas Sumatera)”. Oleh sebab itu saya berharap Bapak/Ibu/saudara mengisi angket dapat secara jujur.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i mengisi angket tersebut saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Andi Sahrizal

NIM.07408141019

Lampiran

A. Daftar pertanyaan kuesioner tentang Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi kasus pada bus PT. Antar Lintas Sumatera) Petunjuk :

- Mohon angket dibaca dengan teliti
- Silahkan mengisi identitas Anda
- Lingkari pilihan yang cocok dengan identitas saudara

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
 - a) < 15 tahun
 - b) 15 – 20 tahun
 - c) 21 -25 tahun
 - d) 26 – 30 tahun
 - e) > 30 tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a) Laki – laki
 - b) Perempuan
4. Pekerjaan :
 - a) PNS
 - b) Pelajar/Mahasiswa
 - c) Wiraswasta
 - d) Lainnya :.....
5. Penghasilan/uang saku perbulan :
 - a) Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
 - b) Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 - c) Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
 - d) Rp. $\geq$ Rp. 4.000.000
6. Seberapa sering anda menggunakan jasa bus PT. Antar Lintas Sumatera:
 - a) Pernah (1 kali)
 - b) Sering (3 – 4 kali)
 - c) Sering sekali (> 4 kali)

Isilah pertanyaan kuesioner berikut ini yang sesuai dengan jawaban Anda dan beri tanda (✓) pada kolom yang telah tersedia.

B. Petunjuk Pengisian:

Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Price Fairness (Kewajaran Harga)

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga tiket bus yang ditetapkan oleh PT. ALS sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.					
2.	Harga tiket bus yang ditetapkan PT. ALS telah wajar jika dibandingkan dengan jasa bus lainnya.					
3.	Harga tiket bus yang ditetapkan PT. ALS dapat diterima oleh pelanggan					
4.	PT. ALS melakukan pemberitahuan perubahan harga tiket bus setiap kali ada perubahan.					

2. Customer Services (Layanan Pelanggan)

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
5.	Customer services PT. ALS dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai jasa bus.					
6.	Dalam menyampaikan informasi Customer services PT. ALS terlihat meyakinkan.					
7.	Customer services PT. ALS selalu mengupayakan agar dapat memberikan solusi yang terbaik pada pelanggan apabila terjadi permasalahan.					
8.	Customer services bersikap tulus, ramah dan sopan saat melayani pelanggan					
9.	Pelanggan merasa customer services PT. ALS memiliki kemampuan untuk memahami dengan cepat kebutuhan pelanggan yang bervariasi.					
10.	Pelanggan merasa bahwa gaya berbicara customer service sangat jelas dan menarik.					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
11.	Jasa yang ditawarkan PT. ALS sesuai dengan harapan pelanggan.					
12.	Kinerja pelayanan PT. ALS yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
13.	Kinerja pelayanan PT. ALS secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan jasa bus lainnya.					

4. Loyalitas Pelanggan

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
14.	Para pelanggan bersedia membeli ulang produk jasa tiket yang ditawarkan oleh PT.ALS					
15.	Pelanggan tidak terpengaruh terhadap pengaruh negatif mengenai PT.ALS					
16.	Pelanggan akan merekomendasikan kepada keluarga, teman atau kerabat untuk menggunakan jasa bus PT. ALS bila akan melakukan perjalanan.					
17.	Pelanggan bersedia menggunakan produk jasa seperti pengiriman paket yang ditawarkan oleh pihak PT. ALS					

KUESIONER PENELITIAN (Tahap 2)

Hal : Pengisian kuesioner

Lamp :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Sahrizal

NIM : 07408141019

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Mahasiswa : Universitas Negeri Yogyakarta

Mohon bantuan Bapak/Ibu/saudara/i untuk bersedia meluangkan waktu guna mengisi angket yang terlampir. Pengisian kuesioner ini akan digunakan untuk menyusun tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi kasus pada bus PT. Antar Lintas Sumatera)”. Oleh sebab itu saya berharap Bapak/Ibu/saudara mengisi angket dapat secara jujur.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i mengisi angket tersebut saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Andi Sahrizal

NIM.07408141019

Lampiran

A. Daftar pertanyaan kuesioner tentang Pengaruh *Price Fairness* dan *Customer Services* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi kasus pada bus PT. Antar Lintas Sumatera) Petunjuk :

- Mohon angket dibaca dengan teliti
- Silahkan mengisi identitas Anda
- Lingkari pilihan yang cocok dengan identitas saudara

Identitas Responden

1. Nama :

2. Umur :

a) < 15 tahun	d) 26 – 30 tahun
b) 15 – 20 tahun	e) > 30 tahun
c) 21 -25 tahun	

3. Jenis Kelamin :

a) Laki – laki
b) Perempuan

4. Pekerjaan :

a) PNS	c) Wiraswasta
b) Pelajar/Mahasiswa	d) Lainnya :.....

5. Penghasilan/uang saku perbulan :

a) Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
b) Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
c) Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
d) Rp. $\geq$ Rp. 4.000.000

6. Seberapa sering anda menggunakan jasa bus PT. Antar Lintas Sumatera:

a) Pernah (1 kali)	c) Sering sekali (> 4 kali)
b) Sering (3 – 4 kali)	

Isilah pertanyaan kuesioner berikut ini yang sesuai dengan jawaban Anda dan beri tanda (✓) pada kolom yang telah tersedia.

B. Petunjuk Pengisian:

Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Price Fairness (Kewajaran Harga)

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga tiket bus yang ditetapkan oleh PT. ALS sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.					
2.	Harga tiket bus yang ditetapkan PT. ALS telah wajar jika dibandingkan dengan jasa bus lainnya.					
3.	Harga tiket bus yang ditetapkan PT. ALS dapat diterima oleh pelanggan					
4.	PT. ALS melakukan pemberitahuan perubahan harga tiket bus setiap kali ada perubahan.					

2. Customer Services (Layanan Pelanggan)

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
5.	Customer services PT. ALS dapat memberikan informasi yang lengkap mengenai jasa bus.					
6.	Dalam menyampaikan informasi Customer services PT. ALS terlihat meyakinkan.					
7.	Customer services PT. ALS selalu mengupayakan agar dapat memberikan solusi yang terbaik pada pelanggan apabila terjadi permasalahan.					
8.	Customer services bersikap tulus, ramah dan sopan saat melayani pelanggan					
9.	Pelanggan merasa customer services PT. ALS memiliki kemampuan untuk memahami dengan cepat kebutuhan pelanggan yang bervariasi.					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
11.	Jasa yang ditawarkan PT. ALS sesuai dengan harapan pelanggan.					
12.	Kinerja pelayanan PT. ALS yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
13.	Kinerja pelayanan PT. ALS secara keseluruhan lebih baik dibandingkan dengan jasa bus lainnya.					

4. Loyalitas Pelanggan

No	Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
14.	Para pelanggan bersedia membeli ulang produk jasa tiket yang ditawarkan oleh PT.ALS					
15.	Pelanggan tidak terpengaruh terhadap pengaruh negatif mengenai PT.ALS					
16.	Pelanggan akan merekomendasikan kepada keluarga, teman atau kerabat untuk menggunakan jasa bus PT. ALS bila akan melakukan perjalanan.					
17.	Pelanggan bersedia menggunakan produk jasa seperti pengiriman paket yang ditawarkan oleh pihak PT. ALS					

DATA VALIDITAS DAN RELIABILITAS

NO	PRICE FAIRNESS				CUSTOMER SERVICE						KEPUASAN PELANGGAN			LOYALITAS PELANGGAN			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	1	2	3	4
1	2	2	2	2	5	2	3	2	2	1	5	5	5	2	4	4	3
2	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	5	5	5	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	4
8	4	4	4	4	2	2	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	4	3	4	5	2	5	5	5	3	3	3	3
14	5	4	4	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	3	4
15	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3
18	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3
19	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
21	3	3	2	3	2	2	2	2	3	5	3	4	3	2	2	1	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	2	3	4	4	5	4
25	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4
28	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	2	3	2	4	4	3	2
29	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4
30	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2	3

HASIL UJI VALIDITAS CFA (TAHAP 1)

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,636
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	470,638
	df	136
	Sig.	,000

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
PRICE1	,908			
PRICE2	,980			
PRICE3	,928			
PRICE4	,976			
CUSTOMER1		,779		
CUSTOMER2		,874		
CUSTOMER3		,875		
CUSTOMER4		,832		
CUSTOMER5		,625		
CUSTOMER6		,410		
KEPUASAN1			,947	
KEPUASAN2			,885	
KEPUASAN3			,941	
LOYALITAS1				,777
LOYALITAS2				,818
LOYALITAS3				,880
LOYALITAS4				,727

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

HASIL UJI VALIDITAS CFA (TAHAP 2)

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,636
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	451,454
	df	120
	Sig.	,000

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
PRICE1	,909			
PRICE2	,978			
PRICE3	,928			
PRICE4	,973			
CUSTOMER1		,779		
CUSTOMER2		,854		
CUSTOMER3		,891		
CUSTOMER4		,847		
CUSTOMER5		,645		
KEPUASAN1			,956	
KEPUASAN2			,876	
KEPUASAN3			,951	
LOYALITAS1				,792
LOYALITAS2				,809
LOYALITAS3				,867
LOYALITAS4				,750

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

HASIL UJI RELIABILITAS (PRICE FAIRNESS)

Reliability

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
,974	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PRICE1	10,4667	4,809	,891	,979
PRICE2	10,4667	4,809	,968	,957
PRICE3	10,4667	4,740	,917	,971
PRICE4	10,5000	4,810	,969	,957

HASIL UJI RELIABILITAS (CUSTOMER SERVICE)

Reliability

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
,797	6

Item -Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CUSTOMER1	16,0333	14,723	,596	,758
CUSTOMER2	16,1667	13,316	,821	,709
CUSTOMER3	16,3333	14,368	,740	,734
CUSTOMER4	16,2333	13,426	,705	,730
CUSTOMER5	16,1000	14,576	,439	,793
CUSTOMER6	16,4667	14,740	,267	,860

HASIL UJI RELIABILITAS (KEPUASAN PELANGGAN)

Reliability

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
,947	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASAN1	7,5667	2,599	,945	,881
KEPUASAN2	7,6333	2,792	,804	,988
KEPUASAN3	7,6000	2,593	,925	,895

HASIL UJI RELIABILITAS (LOYALITAS PELANGGAN)

Reliability

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
,823	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOYALITAS1	10,3667	4,447	,639	,780
LOYALITAS2	10,3000	4,424	,660	,770
LOYALITAS3	10,5333	4,051	,727	,737
LOYALITAS4	10,7000	4,907	,563	,812

DATA PENELITIAN

NO	PRICE FAIRNESS					CUSTOMER SERVICE						KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN				
	1	2	3	4	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	JML	1	2	3	4	JML
1	4	3	4	4	15	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	5	5	4	4	18
2	3	3	3	3	12	4	4	3	3	2	16	3	2	3	8	3	2	2	4	11
3	4	4	3	3	14	4	5	3	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	5	17
4	2	3	2	4	11	2	4	2	3	4	15	5	4	2	11	2	2	5	3	12
5	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	4	4	3	11	4	4	4	4	16
6	5	3	4	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
7	4	5	3	5	17	5	4	3	3	4	19	4	5	5	14	3	3	4	5	15
8	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	5	5	18
9	4	3	2	3	12	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	4	4	4	4	16
10	4	4	4	3	15	2	2	2	3	4	13	5	5	5	15	4	4	5	3	16
11	2	2	2	2	8	4	2	3	1	2	12	2	2	3	7	2	2	1	1	6
12	4	4	3	4	15	3	3	3	2	4	15	4	4	3	11	4	3	4	2	13
13	3	2	3	3	11	4	4	3	2	4	17	3	3	4	10	4	3	3	2	12
14	4	4	4	5	17	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	5	5	4	4	18
15	4	5	3	4	16	3	5	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	4	16
16	3	3	4	3	13	3	2	2	1	4	12	3	4	3	10	3	3	3	3	12
17	3	4	3	4	14	3	2	2	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	4	13
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	4	4	3	15
19	4	3	2	3	12	4	2	3	2	4	15	4	4	4	12	4	4	4	2	14
20	4	2	3	4	13	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	3	4	4	3	14
21	2	3	3	3	11	5	4	4	4	4	21	4	4	5	13	3	3	4	4	14
22	4	3	3	3	13	3	2	2	2	4	13	4	3	3	10	4	4	4	1	13
23	5	4	3	4	16	4	4	3	4	5	20	4	3	4	11	4	4	5	4	17
24	5	4	4	5	18	5	5	4	5	3	22	5	5	5	15	5	5	5	5	20
25	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	12	4	4	4	3	15
26	4	4	4	4	16	4	5	4	5	3	21	3	3	2	8	5	3	4	5	17
27	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	4	4	3	11	4	4	4	4	16
28	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	18	5	4	3	12	4	4	3	5	16
29	4	4	4	4	16	5	5	5	5	3	23	3	4	3	10	4	4	5	4	17
30	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	5	5	5	15	2	2	4	4	12
31	4	3	4	4	15	3	2	2	2	3	12	5	5	5	15	4	4	3	5	16
32	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	4	16
33	3	3	3	3	12	2	2	2	2	3	11	4	2	2	8	4	3	4	2	13
34	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	3	7	2	2	2	3	9
35	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	4	3	4	11	3	4	4	4	15

NO	PRICE FAIRNESS					CUSTOMER SERVICE					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	1	2	3	4	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	JML	1	2	3	4	JML
36	4	5	3	4	16	4	3	3	4	3	17	4	4	4	12	4	3	4	3	14
37	4	4	3	4	15	5	5	5	5	3	23	3	3	4	10	4	4	5	4	17
38	2	2	3	3	10	2	3	3	3	3	14	2	3	2	7	4	3	2	2	11
39	3	4	3	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	2	2	3	3	10
40	3	3	3	3	12	3	5	4	3	4	19	3	3	3	9	4	3	3	4	14
41	4	4	3	3	14	3	4	3	3	4	17	4	5	5	14	4	4	4	4	16
42	3	3	2	4	12	2	5	3	3	4	17	4	3	3	10	2	3	3	3	11
43	2	2	3	4	11	3	4	2	4	3	16	5	4	3	12	3	3	5	4	15
44	3	3	3	4	13	4	4	2	4	3	17	3	4	3	10	3	3	3	4	13
45	2	2	3	4	11	4	4	3	3	3	17	4	4	4	12	3	3	4	5	15
46	3	3	2	3	11	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	3	2	3	3	11
47	2	3	2	4	11	4	3	2	3	2	14	5	4	2	11	2	2	5	3	12
48	4	4	3	3	14	2	3	3	3	3	14	4	3	2	9	3	3	4	4	14
49	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	5	4	3	5	17
50	4	3	2	4	13	3	3	4	4	4	18	4	3	4	11	3	3	4	3	13
51	5	5	4	4	18	4	4	5	3	4	20	4	5	5	14	5	5	5	5	20
52	4	4	4	5	17	3	3	3	3	4	16	4	5	3	12	2	2	4	4	12
53	4	3	3	4	14	4	5	3	5	4	21	4	4	4	12	5	4	4	5	18
54	4	3	3	3	13	2	4	2	3	3	14	5	5	5	15	2	2	3	3	10
55	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
56	3	3	4	5	15	4	5	4	5	3	21	4	4	4	12	4	3	4	4	15
57	4	2	3	3	12	4	3	3	3	3	16	4	3	3	10	3	3	4	3	13
58	5	4	3	4	16	5	5	4	5	3	22	5	4	4	13	4	3	5	5	17
59	4	3	3	4	14	4	4	4	4	3	19	5	4	4	13	4	4	2	3	13
60	2	2	1	4	9	2	2	2	3	2	11	2	4	2	8	2	2	2	3	9
61	4	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	4	2	8	3	3	3	2	11
62	2	2	3	4	11	3	3	2	4	3	15	4	4	3	11	4	3	4	4	15
63	5	4	4	4	17	4	4	3	4	3	18	5	4	4	13	4	4	5	5	18
64	4	5	4	5	18	4	4	3	4	4	19	4	5	5	14	3	5	4	4	16
65	4	4	4	4	16	3	5	4	5	4	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20
66	5	4	4	4	17	3	3	4	4	4	18	5	4	5	14	3	4	5	4	16
67	3	4	4	3	14	3	2	2	3	3	13	4	4	4	12	3	3	3	4	13
68	4	3	4	3	14	4	2	2	2	2	12	4	2	2	8	2	2	4	3	11
69	4	5	4	4	17	4	5	4	5	3	21	4	4	4	12	5	5	5	5	20
70	4	2	3	4	13	3	4	3	3	3	16	4	4	3	11	3	3	4	4	14
71	4	3	4	2	13	5	3	2	4	3	17	4	2	5	11	3	3	4	4	14
72	3	3	3	4	13	3	2	2	2	3	12	4	3	3	10	4	3	4	4	15
73	5	3	3	3	14	3	4	3	4	3	17	5	3	4	12	4	3	5	3	15
74	5	4	4	5	18	3	3	4	3	3	16	5	5	5	15	3	2	3	4	12

NO	PRICE FAIRNESS					CUSTOMER SERVICE					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	1	2	3	4	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	JML	1	2	3	4	JML
75	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	16	4	3	4	11	3	4	4	3	14
76	4	4	4	3	15	3	5	4	5	4	21	4	3	4	11	2	3	3	2	10
77	4	4	3	4	15	3	3	3	4	4	17	4	4	3	11	4	3	4	4	15
78	5	2	2	4	13	4	2	3	2	3	14	5	4	4	13	4	3	5	3	15
79	2	1	2	2	7	3	5	3	5	3	19	3	2	3	8	2	2	2	2	8
80	2	4	5	4	15	3	2	2	3	3	13	2	4	3	9	3	4	2	5	14
81	2	3	5	4	14	2	3	5	3	3	16	5	4	5	14	3	3	2	5	13
82	3	3	3	4	13	3	3	4	3	4	17	3	4	3	10	3	3	3	3	12
83	4	3	2	3	12	2	2	2	2	4	12	5	4	4	13	4	4	4	1	13
84	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	2	2	3	7	2	2	1	3	8
85	4	4	3	3	14	4	3	3	3	3	16	4	3	4	11	3	4	4	4	15
86	4	4	5	4	17	5	3	3	4	4	19	4	4	5	13	4	4	4	3	15
87	5	2	4	3	14	4	4	4	3	4	19	5	4	4	13	4	3	5	4	16
88	2	2	3	3	10	2	3	3	3	3	14	2	3	2	7	2	3	2	3	10
89	3	3	3	3	12	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	2	4	3	3	12
90	2	3	2	4	11	2	3	4	3	3	15	3	3	3	9	4	4	3	4	15
91	3	4	4	2	13	3	4	3	5	4	19	4	4	3	11	4	4	4	3	15
92	3	5	4	3	15	2	5	3	3	4	17	3	3	2	8	2	4	3	3	12
93	5	4	3	4	16	3	4	2	4	3	16	5	4	3	12	3	4	5	4	16
94	4	3	1	5	13	4	5	4	4	3	20	3	4	4	11	3	4	3	4	14
95	4	4	4	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	4	11	3	4	4	5	16
96	3	3	4	4	14	3	3	4	3	2	15	3	4	3	10	2	2	3	2	9
97	4	3	5	3	15	4	5	2	4	4	19	5	4	2	11	2	4	5	3	14
98	4	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	4	3	2	9	3	3	4	4	14
99	3	4	4	4	15	3	2	2	1	3	11	4	3	3	10	4	3	4	4	15
100	5	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	5	4	17

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

NO	UMUR	GENDER	PEKERJAAN	PENGHASILAN	FREKUENSI
1	> 30 tahun	Laki-laki	PNS	>= Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
2	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
3	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
4	15-20 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
5	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
6	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
7	> 30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
8	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
9	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
10	15-20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Pernah (1 kali)
11	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
12	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
13	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Pernah (1 kali)
14	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	>= Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
15	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
16	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
17	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
18	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pernah (1 kali)
19	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
20	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pernah (1 kali)
21	> 30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
22	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
23	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Pernah (1 kali)
24	> 30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
25	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
26	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
27	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
28	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
29	> 30 tahun	Laki-laki	PNS	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
30	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
31	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
32	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
33	15-20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
34	15-20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
35	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
36	26-30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
37	> 30 tahun	Laki-laki	PNS	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
38	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)

NO	UMUR	GENDER	PEKERJAAN	PENGHASILAN	FREKUENSI
39	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
40	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
41	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
42	15-20 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
43	21-25 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
44	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
45	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
46	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
47	26-30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
48	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
49	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
50	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
51	26-30 tahun	Laki-laki	PNS	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
52	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
53	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
54	15-20 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
55	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
56	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
57	26-30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
58	> 30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
59	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
60	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
61	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
62	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
63	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
64	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
65	21-25 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
66	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
67	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
68	26-30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
69	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
70	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
71	> 30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
72	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
73	21-25 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
74	21-25 tahun	Perempuan	PNS	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
75	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
76	21-25 tahun	Laki-laki	PNS	>= Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
77	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
78	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering sekali (> 4 kali)

NO	UMUR	GENDER	PEKERJAAN	PENGHASILAN	FREKUENSI
79	> 30 tahun	Laki-laki	PNS	>= Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
80	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
81	> 30 tahun	Perempuan	PNS	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
82	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
83	15-20 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
84	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Sering (3-4 kali)
85	> 30 tahun	Perempuan	PNS	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
86	> 30 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
87	26-30 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
88	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
89	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
90	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
91	21-25 tahun	Laki-laki	Wiraswasta	>= Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
92	> 30 tahun	Laki-laki	PNS	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
93	21-25 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
94	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
95	26-30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
96	21-25 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering (3-4 kali)
97	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)
98	15-20 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
99	21-25 tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering sekali (> 4 kali)
100	26-30 tahun	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	Sering (3-4 kali)

RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

PRICE FAIRNESS					
Skor					
Max	5	x	4	=	20
Skor					
Min	1	x	4	=	4
Mi	24	/	2	=	12
Sdi	16	/	6	=	2,67
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X < M - SD$				
Kategori			Skor		
Tinggi	:		X	$\geq$	14,67
Sedang	:		9,33	$\leq$	X < 14,67
Rendah	:		X	$<$	9,33

CUSTOMER SERVICE					
Skor					
Max	5	x	5	=	25
Skor					
Min	1	x	5	=	5
Mi	30	/	2	=	15
Sdi	20	/	6	=	3,33
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X < M - SD$				
Kategori			Skor		
Tinggi	:		X	$\geq$	18,33
Sedang	:		11,67	$\leq$	X < 18,33
Rendah	:		X	$<$	11,67

KEPUASAN PELANGGAN

Skor					
Max	5	x	3	=	15
Skor					
Min	1	x	3	=	3
Mi	18	/	2	=	9
Sdi	12	/	6	=	2,00

Tinggi : $X \geq M + SD$
 Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
 Rendah : $X < M - SD$

Kategori			Skor		
Tinggi	:	X	$\geq$	11,00	
Sedang	:	7,00	$\leq$	X	$< 11,00$
Rendah	:	X	$<$	7,00	

LOYALITAS PELANGGAN

Skor					
Max	5	x	4	=	20
Skor					
Min	1	x	4	=	4
Mi	24	/	2	=	12
Sdi	16	/	6	=	2,67

Tinggi : $X \geq M + SD$
 Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
 Rendah : $X < M - SD$

Kategori			Skor		
Tinggi	:	X	$\geq$	14,67	
Sedang	:	9,33	$\leq$	X	$< 14,67$
Rendah	:	X	$<$	9,33	

DATA KATEGORISASI

NO	PRICE FAIRNESS	KTG	CUSTOMER SERVICE	KTG	KEPUASAN PELANGGAN	KTG	LOYALITAS PELANGGAN	KTG
1	15	Tinggi	24	Tinggi	14	Tinggi	18	Tinggi
2	12	Sedang	16	Sedang	8	Sedang	11	Sedang
3	14	Sedang	20	Tinggi	12	Tinggi	17	Tinggi
4	11	Sedang	15	Sedang	11	Tinggi	12	Sedang
5	14	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	16	Tinggi
6	16	Tinggi	18	Sedang	12	Tinggi	16	Tinggi
7	17	Tinggi	19	Tinggi	14	Tinggi	15	Tinggi
8	17	Tinggi	20	Tinggi	13	Tinggi	18	Tinggi
9	12	Sedang	18	Sedang	11	Tinggi	16	Tinggi
10	15	Tinggi	13	Sedang	15	Tinggi	16	Tinggi
11	8	Rendah	12	Sedang	7	Sedang	6	Rendah
12	15	Tinggi	15	Sedang	11	Tinggi	13	Sedang
13	11	Sedang	17	Sedang	10	Sedang	12	Sedang
14	17	Tinggi	22	Tinggi	14	Tinggi	18	Tinggi
15	16	Tinggi	20	Tinggi	11	Tinggi	16	Tinggi
16	13	Sedang	12	Sedang	10	Sedang	12	Sedang
17	14	Sedang	13	Sedang	10	Sedang	13	Sedang
18	16	Tinggi	19	Tinggi	12	Tinggi	15	Tinggi
19	12	Sedang	15	Sedang	12	Tinggi	14	Sedang
20	13	Sedang	17	Sedang	11	Tinggi	14	Sedang
21	11	Sedang	21	Tinggi	13	Tinggi	14	Sedang
22	13	Sedang	13	Sedang	10	Sedang	13	Sedang
23	16	Tinggi	20	Tinggi	11	Tinggi	17	Tinggi
24	18	Tinggi	22	Tinggi	15	Tinggi	20	Tinggi
25	14	Sedang	17	Sedang	12	Tinggi	15	Tinggi
26	16	Tinggi	21	Tinggi	8	Sedang	17	Tinggi
27	14	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	16	Tinggi
28	15	Tinggi	18	Sedang	12	Tinggi	16	Tinggi
29	16	Tinggi	23	Tinggi	10	Sedang	17	Tinggi
30	16	Tinggi	15	Sedang	15	Tinggi	12	Sedang
31	15	Tinggi	12	Sedang	15	Tinggi	16	Tinggi
32	15	Tinggi	20	Tinggi	15	Tinggi	16	Tinggi
33	12	Sedang	11	Rendah	8	Sedang	13	Sedang
34	9	Rendah	10	Rendah	7	Sedang	9	Rendah
35	12	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	15	Tinggi
36	16	Tinggi	17	Sedang	12	Tinggi	14	Sedang
37	15	Tinggi	23	Tinggi	10	Sedang	17	Tinggi

NO	PRICE FAIRNESS	KTG	CUSTOMER SERVICE	KTG	KEPUASAN PELANGGAN	KTG	LOYALITAS PELANGGAN	KTG
38	10	Sedang	14	Sedang	7	Sedang	11	Sedang
39	14	Sedang	17	Sedang	9	Sedang	10	Sedang
40	12	Sedang	19	Tinggi	9	Sedang	14	Sedang
41	14	Sedang	17	Sedang	14	Tinggi	16	Tinggi
42	12	Sedang	17	Sedang	10	Sedang	11	Sedang
43	11	Sedang	16	Sedang	12	Tinggi	15	Tinggi
44	13	Sedang	17	Sedang	10	Sedang	13	Sedang
45	11	Sedang	17	Sedang	12	Tinggi	15	Tinggi
46	11	Sedang	16	Sedang	9	Sedang	11	Sedang
47	11	Sedang	14	Sedang	11	Tinggi	12	Sedang
48	14	Sedang	14	Sedang	9	Sedang	14	Sedang
49	14	Sedang	20	Tinggi	10	Sedang	17	Tinggi
50	13	Sedang	18	Sedang	11	Tinggi	13	Sedang
51	18	Tinggi	20	Tinggi	14	Tinggi	20	Tinggi
52	17	Tinggi	16	Sedang	12	Tinggi	12	Sedang
53	14	Sedang	21	Tinggi	12	Tinggi	18	Tinggi
54	13	Sedang	14	Sedang	15	Tinggi	10	Sedang
55	14	Sedang	15	Sedang	12	Tinggi	16	Tinggi
56	15	Tinggi	21	Tinggi	12	Tinggi	15	Tinggi
57	12	Sedang	16	Sedang	10	Sedang	13	Sedang
58	16	Tinggi	22	Tinggi	13	Tinggi	17	Tinggi
59	14	Sedang	19	Tinggi	13	Tinggi	13	Sedang
60	9	Rendah	11	Rendah	8	Sedang	9	Rendah
61	11	Sedang	12	Sedang	8	Sedang	11	Sedang
62	11	Sedang	15	Sedang	11	Tinggi	15	Tinggi
63	17	Tinggi	18	Sedang	13	Tinggi	18	Tinggi
64	18	Tinggi	19	Tinggi	14	Tinggi	16	Tinggi
65	16	Tinggi	21	Tinggi	15	Tinggi	20	Tinggi
66	17	Tinggi	18	Sedang	14	Tinggi	16	Tinggi
67	14	Sedang	13	Sedang	12	Tinggi	13	Sedang
68	14	Sedang	12	Sedang	8	Sedang	11	Sedang
69	17	Tinggi	21	Tinggi	12	Tinggi	20	Tinggi
70	13	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	14	Sedang
71	13	Sedang	17	Sedang	11	Tinggi	14	Sedang
72	13	Sedang	12	Sedang	10	Sedang	15	Tinggi
73	14	Sedang	17	Sedang	12	Tinggi	15	Tinggi
74	18	Tinggi	16	Sedang	15	Tinggi	12	Sedang
75	13	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	14	Sedang
76	15	Tinggi	21	Tinggi	11	Tinggi	10	Sedang

NO	PRICE FAIRNESS	KTG	CUSTOMER SERVICE	KTG	KEPUASAN PELANGGAN	KTG	LOYALITAS PELANGGAN	KTG
77	15	Tinggi	17	Sedang	11	Tinggi	15	Tinggi
78	13	Sedang	14	Sedang	13	Tinggi	15	Tinggi
79	7	Rendah	19	Tinggi	8	Sedang	8	Rendah
80	15	Tinggi	13	Sedang	9	Sedang	14	Sedang
81	14	Sedang	16	Sedang	14	Tinggi	13	Sedang
82	13	Sedang	17	Sedang	10	Sedang	12	Sedang
83	12	Sedang	12	Sedang	13	Tinggi	13	Sedang
84	8	Rendah	12	Sedang	7	Sedang	8	Rendah
85	14	Sedang	16	Sedang	11	Tinggi	15	Tinggi
86	17	Tinggi	19	Tinggi	13	Tinggi	15	Tinggi
87	14	Sedang	19	Tinggi	13	Tinggi	16	Tinggi
88	10	Sedang	14	Sedang	7	Sedang	10	Sedang
89	12	Sedang	17	Sedang	9	Sedang	12	Sedang
90	11	Sedang	15	Sedang	9	Sedang	15	Tinggi
91	13	Sedang	19	Tinggi	11	Tinggi	15	Tinggi
92	15	Tinggi	17	Sedang	8	Sedang	12	Sedang
93	16	Tinggi	16	Sedang	12	Tinggi	16	Tinggi
94	13	Sedang	20	Tinggi	11	Tinggi	14	Sedang
95	15	Tinggi	17	Sedang	11	Tinggi	16	Tinggi
96	14	Sedang	15	Sedang	10	Sedang	9	Rendah
97	15	Tinggi	19	Tinggi	11	Tinggi	14	Sedang
98	13	Sedang	14	Sedang	9	Sedang	14	Sedang
99	15	Tinggi	11	Rendah	10	Sedang	15	Tinggi
100	15	Tinggi	20	Tinggi	13	Tinggi	17	Tinggi

HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Frequencies

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 tahun	13	13,0	13,0	13,0
	21-25 tahun	39	39,0	39,0	52,0
	26-30 tahun	35	35,0	35,0	87,0
	> 30 tahun	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

GENDER

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	47,0	47,0	47,0
	Perempuan	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	10	10,0	10,0	10,0
	Pelajar/Mahasiswa	46	46,0	46,0	56,0
	Wiraswasta	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PENGHASILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	46	46,0	46,0	46,0
	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	15	15,0	15,0	61,0
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	29	29,0	29,0	90,0
	>= Rp. 4.000.000	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

FREKUENSI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah (1 kali)	5	5,0	5,0	5,0
	Sering (3-4 kali)	49	49,0	49,0	54,0
	Sering sekali (> 4 kali)	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

HASIL UJI KATEGORISASI

Frequencies

PRICE_FAIRNESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	39	39,0	39,0	39,0
	Sedang	56	56,0	56,0	95,0
	Rendah	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

CUSTOMER_SERVICE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	32	32,0	32,0	32,0
	Sedang	64	64,0	64,0	96,0
	Rendah	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KEPUASAN_PELANGGAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	65	65,0	65,0	65,0
	Sedang	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LOYALITAS_PELANGGAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	50	50,0	50,0	50,0
	Sedang	44	44,0	44,0	94,0
	Rendah	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

HASIL UJI DESKRIPTIF

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PRICE_FAIRNESS	100	7,00	18,00	13,7600	2,33169
CUSTOMER_SERVICE	100	10,00	24,00	16,7900	3,14079
KEPUASAN_PELANGGAN	100	7,00	15,00	11,1900	2,13530
LOYALITAS_PELANGGAN	100	6,00	20,00	14,1700	2,75994
Valid N (listwise)	100				

HASIL UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		PRICE_ FAIRNESS	CUSTOMER_ SERVICE	KEPUASAN_ PELANGGAN	LOYALITAS_ PELANGGAN
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	13,7600	16,7900	11,1900	14,1700
	Std. Deviation	2,33169	3,14079	2,13530	2,75994
Most Extreme Differences	Absolute	,121	,093	,115	,118
	Positive	,069	,093	,105	,084
	Negative	-,121	-,081	-,115	-,118
Kolmogorov-Smirnov Z		1,210	,933	1,145	1,182
Asymp. Sig. (2-tailed)		,107	,348	,145	,122

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

HASIL UJI LINIERITAS

Means

LOYALITAS_PELANGGAN * PRICE_FAIRNESS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS_PELANGGAN * PRICE_FAIRNESS	Between Groups	(Combined)	375,347	11	34,122	7,928	,000
		Linearity	337,292	1	337,292	78,365	,000
		Deviation from Linearity	38,054	10	3,805	,884	,551
	Within Groups		378,763	88	4,304		
	Total		754,110	99			

LOYALITAS_PELANGGAN * CUSTOMER_SERVICE

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS_PELANGGAN * CUSTOMER_SERVICE	Between Groups	(Combined)	332,640	14	23,760	4,792	,000
		Linearity	263,803	1	263,803	53,202	,000
		Deviation from Linearity	68,837	13	5,295	1,068	,398
	Within Groups		421,470	85	4,958		
	Total		754,110	99			

LOYALITAS_PELANGGAN * KEPUASAN_PELANGGAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS_PELANGGAN * KEPUASAN_PELANGGAN	Between Groups	(Combined)	318,701	8	39,838	8,326	,000
		Linearity	255,751	1	255,751	53,452	,000
		Deviation from Linearity	62,950	7	8,993	1,879	,082
	Within Groups		435,409	91	4,785		
	Total		754,110	99			

HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PRICE_FAIRNESS, CUSTOMER_SERVICE, KEPUASAN_PELANGGAN ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 ^a	,567	,554	1,84372

a. Predictors: (Constant), PRICE_FAIRNESS, CUSTOMER_SERVICE, KEPUASAN_PELANGGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	427,776	3	142,592	41,947	,000 ^a
	Residual	326,334	96	3,399		
	Total	754,110	99			

a. Predictors: (Constant), PRICE_FAIRNESS, CUSTOMER_SERVICE, KEPUASAN_PELANGGAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,180	1,261		,143	,887		
	KEPUASAN_PELANGGAN	,287	,113	,222	2,548	,012	,594	1,685
	CUSTOMER_SERVICE	,282	,068	,321	4,133	,000	,746	1,341
	PRICE_FAIRNESS	,439	,109	,371	4,030	,000	,533	1,877

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN_PELANGGAN, CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS_RES

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,139 ^a	,019	-,012	,30308

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN_PELANGGAN, CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,172	3	,057	,624	,601 ^a
	Residual	8,727	95	,092		
	Total	8,899	98			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN_PELANGGAN, CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

b. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^c

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,347	,125		2,768	,007
	PRICE_FAIRNESS	-,077	,062	-,145	-1,242	,217
	CUSTOMER_SERVICE	,061	,064	,107	,946	,346
	KEPUASAN_PELANGGAN	,015	,070	,024	,218	,828

a. Dependent Variable: ABS_RES

HASIL UJI REGRESI

PRICE FAIRNESS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PRICE_ FAIRNESS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,669 ^a	,447	,442	2,06234

a. Predictors: (Constant), PRICE_ FAIRNESS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337,292	1	337,292	79,302	,000 ^a
	Residual	416,818	98	4,253		
	Total	754,110	99			

a. Predictors: (Constant), PRICE_ FAIRNESS

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,277	1,240		2,642	,010
	PRICE_ FAIRNESS	,792	,089	,669	8,905	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI CUSTOMER SERVICES TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CUSTOMER_SERVICE ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,591 ^a	,350	,343	2,23677

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263,803	1	263,803	52,728	,000 ^a
	Residual	490,307	98	5,003		
	Total	754,110	99			

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,444	1,222		4,453	,000
	CUSTOMER_SERVICE	,520	,072	,591	7,261	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAAN_ PELANGGAN ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,582 ^a	,339	,332	2,25506

a. Predictors: (Constant), KEPUASAAN_PELANGGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255,751	1	255,751	50,292	,000 ^a
	Residual	498,359	98	5,085		
	Total	754,110	99			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAAN_PELANGGAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,747	1,209		4,754	,000
	KEPUASAAN_PELANGGAN	,753	,106	,582	7,092	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI

PRICE FAIRNESS TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PRICE_ FAIRNESS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,630 ^a	,397	,391	1,66660

a. Predictors: (Constant), PRICE_ FAIRNESS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179,191	1	179,191	64,514	,000 ^a
	Residual	272,199	98	2,778		
	Total	451,390	99			

a. Predictors: (Constant), PRICE_ FAIRNESS

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,251	1,002		3,243	,002
	PRICE_ FAIRNESS	,577	,072	,630	8,032	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CUSTOMER_SERVICE ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,395 ^a	,156	,147	1,97201

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,284	1	70,284	18,073	,000 ^a
	Residual	381,106	98	3,889		
	Total	451,390	99			

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,686	1,078		6,204	,000
	CUSTOMER_SERVICE	,268	,063	,395	4,251	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI PRICE FAIRNESS DAN CUSTOMER SERVICES TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,637 ^a	,406	,394	1,66206

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183,433	2	91,717	33,201	,000 ^a
	Residual	267,957	97	2,762		
	Total	451,390	99			

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,670	1,104		2,419	,017
	PRICE_FAIRNESS	,527	,082	,575	6,400	,000
	CUSTOMER_SERVICE	,076	,061	,111	1,239	,218

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

HASIL UJI REGRESI PRICE FAIRNESS DAN CUSTOMER SERVICES TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CUSTOMER_SERVICE ^a , PRICE_FAIRNESS	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 ^a	,538	,528	1,89518

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405,714	2	202,857	56,479	,000 ^a
	Residual	348,396	97	3,592		
	Total	754,110	99			

a. Predictors: (Constant), CUSTOMER_SERVICE, PRICE_FAIRNESS

b. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,947	1,259		,752	,454
	PRICE_FAIRNESS	,590	,094	,498	6,286	,000
	CUSTOMER_SERVICE	,304	,070	,346	4,365	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_PELANGGAN