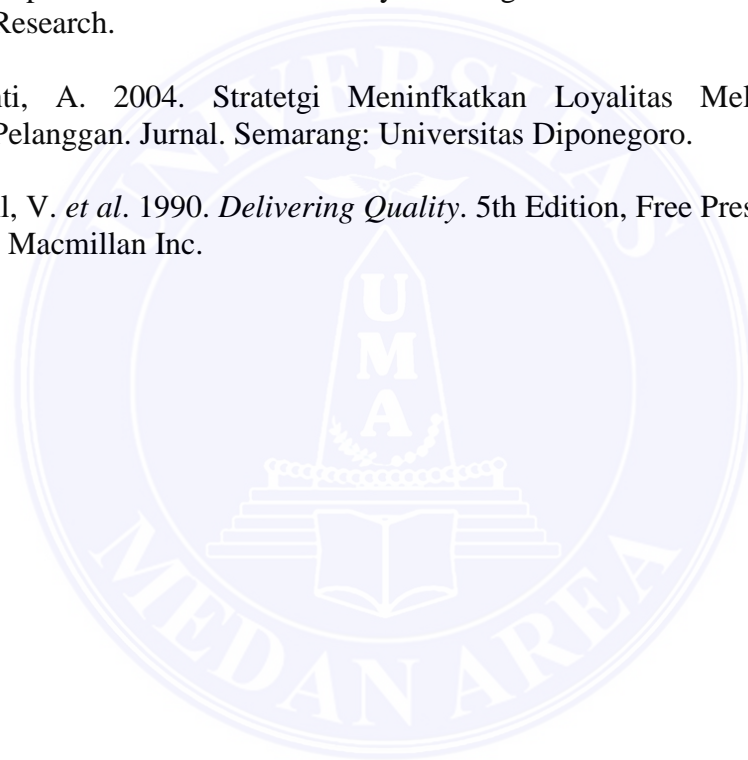


DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. 1995. *Consumer Behavior and Marketing action*. 5th Ed, Cincinnati, OH:South Western Collage Publishing
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi: Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Aydin. Serkan. Ozer & Ghokan. 2004. *The Analysis of Antecedent of Market*. European Journal Marketing.
- Dharmmesta, Basu Swastha (1999), "Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Engel, J.F., Miniard, P.W., Blackwell, R.D. 1995. *Consumer Behavior 6th ed*. Chicago: The Dryden Press.
- Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.
- Junaidi. Shellyana & Dhanemsta, BS. 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P. 2007. *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control*, th Ed. New York. Prentice Hall, Inc
- Kurniawan.A. 2014. *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan Publik. Surabaya. Universitas Airlangga
- Manurung, D,SH. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar SIMPATI*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Moven, J.C. & Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Zeithaml and Berry. 1988. *A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing*

- Setiyawati, A. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2009. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Van, T. HCM. Hoyer, & Inman, JJ. 1996. Why Switch? Product Category-level Explanations For true variety Seeking Behavior. *Jurnal of Marketing Research*.
- Wijayanti, A. 2004. Stratetgi Meninfkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, V. *et al*. 1990. *Delivering Quality*. 5th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.





LAMPIRAN A

ALAT UKUR PENELITIAN

Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

4. Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban, berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin diperbaiki, kemudian pilihlah jawaban baru.

Contoh : Jawaban Semula

STS TS S SS

Diperbaiki

~~STS~~ TS ~~S~~ ~~SS~~

5. Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. **Tidak ada jawaban salah atau benar** karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda sebenarnya.
6. Semua jawaban hanya digunakan untuk keperluan penelitian karya ilmiah.

☺ Selamat Mengerjakan ☺

Inisial :

Usia :

Skala A = Loyalitas Klien

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya berinvestasi di PT Global Artha Future.				
2.	Saya memiliki kartu member Investor di perusahaan ini.				
3.	Saya investasi dalam jumlah besar di perusahaan ini.				
4.	Saya belanja forex disini.				
5.	Saya tidak mencari perusahaan lain untuk investasi.				
6.	Saat indeks turun saya hanya belanja kurs diperusahaan ini.				
7.	Saya biasa memandangkan perusahaan dulu, baru berinvestasi.				
8.	Saya hanya sekali berinvestasi diperusahaan ini.				
9.	Saya tidak memiliki kartu member investor ini.				
10.	Saya jarang belanja disini karena pelayanannya kurang baik.				
11.	Saya suka mengajak teman dan saudara untuk investasi diperusahaan ini juga.				
12.	Saya akan memberi informasi pada kolega kalau pelayanan disini sangat baik.				
13.	Saya menyarankan keluarga dan kolega untuk membuat kartu member investor disini.				
14.	Saya akan mempromosikan perusahaan apabila pelayanan dan produk yang ditawarkan sangat update.				
15.	Saya mengajak keluarga apabila bertransaksi.				
16.	Saya lebih suka mengajak keluarga apabila transaksi diperusahaan lain.				
17.	Walaupun perusahaan ini merupakan perusahaan investasi, saya hanya mengajak keluarga investasi ditempat lain.				
18.	Saya mempromosikan perusahaan ini.				
19.	Pelayanan yang lebih baik ditempat lain, membuat saya lebih suka merekomendasikan perusahaan lain.				
20.	Walau rumah saya lebih dekat dengan perusahaan ini,				

	saya lebih tertarik ketempat lain yang lebih baik pelayanannya.				
21.	Saya tetap transaksi disini, walau pelayanannya kurang baik.				
22.	Bervariasinya produk yang ditawarkan, membuat saya lebih suka transaksi disini.				
23.	Saya senang transaksi diperusahaan ini, karena saya mendapat pelayanan yang maksimal				
24.	Lokasi yang dekat membuat saya tetap bertransaksi disini.				
25.	Update nya produk yang ditawarkan membuat saya merasa lebih aman transaksi diperusahaan ini.				
26.	Saya akan bertransaksi diperusahaan yang lebih bervariasi produknya.				
27.	Saya akan mencari perusahaan yang pelayanannya lebih baik.				
28.	Saya tetap transaksi disini, walau banyak perusahaan sejenis.				
29.	Saya kurang suka transaksi disini karena produknya tidak update.				
30.	Bagi saya, tidak masalah untuk pindah perusahaan dalam bertransaksi.				

Skala B = Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya dilayani dengan cepat dan tepat.				
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik dari Global Artha Future.				
3.	Saat saya dilayani, para pegawai Global Artha Future dipantau oleh atasannya.				
4.	Saat saya akan transaksi, sangat lama mendapat respon dari Global Artha Future.				
5.	Keluhan saya tidak dapat diselesaikan oleh pihak Global Artha Future.				
6.	Saya lihat para pegawai memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.				
7.	Saya melapor ke kantor pelayanan dan pegawai segera menanggapi keluhan saya.				
8.	Saat saya datang, para pegawai selalu ada diposisinya untuk melayani klien yang datang.				
9.	Pihak pelayanan segera melakukan perbaruan informasi.				
10.	Keinginan saya langsung dicek oleh pihak Global Artha Future.				
11.	Bagian pelayanan menanggapi saya dengan lambat dan malas-malasan.				
12.	Saya tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pegawai Global Artha Future.				
13.	Saya tidak dapat mengerti penjelasan pegawai karena mereka tidak dapat menjelaskan dengan baik.				
14.	Pegawai sangat lambat dalam memastikan keinginan saya.				
15.	Saya mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pegawai Global Artha Future.				
16.	Saat saya melaporkan keluhan, pegawai menanggapi dengan ramah dan sabar.				
17.	Menurut saya pegawai Global Artha Future memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan klien.				
18.	Menurut saya pegawai mengatasi dan melayani dengan sangat terlatih.				
19.	Pegawai tampak kesal dan tidak sabar menghadapi klien yang datang.				
20.	Pegawai beberap kali melakukan kesalahan dalam melayani				

	dan mengatasi keluhan klien.				
21.	Saya mendapat pelayanan yang tidak baik dari pegawai Global Artha Future.				
22.	Pegawai tampak tidak terlatih dalam menanggapi dan mengatasi keluhan klien.				
23.	Para pegawai membantu saya agar mendapatkan pelayanan yang maksimal dari perusahaan.				
24.	Saya senang karena sangat diperhatikan ketika bertanya dan menyampaikan komplain.				
25.	Saya dibantu sampai keluhan saya benar-benar terselesaikan.				
26.	Saya dan klien lainnya mendapat ruang untuk pengaduan kepada perusahaan apabila mendapat pelayanan yang buruk dari pegawai.				
27.	Komplain saya tidak dapat ditangani oleh bagian pelayanan.				
28.	Saya kesal karena pegawai mendahulukan tetangga atau keluarganya untuk dilayani daripada yang lebih dulu datang.				
29.	Saya dan klien lain tidak mendapatkan ruang/kesempatan untuk mengadu apabila mendapatkan pelayanan yang tidak baik.				
30.	Saya pernah dimarahi oleh pegawai pelayanan karena saya tidak menerima penjelasannya				
31.	Pegawai dan customer service perusahaan berpakaian rapi dan sopan, sehingga saya nyaman saat transaksi.				
32.	Terlihat bagian pelayanan berada diruangan untuk menanggapi keluhan				
33.	Menurut saya ruang bagian pelayanan sudah bersih dan nyaman untuk kami menunggu untuk bertransaksi.				
34.	Pengaturan tata ruang dikantor pun sangat menarik bagi saya.				
35.	Saya melihat bagian pelayanan terlambat saat masuk kantor.				
36.	Saat saya ingin transaksi pegawai bagian pelayanan tidak berada diruangan.				
37.	Menurut saya ruang bagian pelayanan terlihat jorok dan kumuh.				
38.	Tata ruang dikantor membingungkan saya dan klien yang ingin mengadu.				



LAMPIRAN B

DATA PENELITIAN



LAMPIRAN C

VALIDITAS DAN RELIABELITAS

RELIABILITY

/VARIABLES=k1 k2 k3 k4 k5 k6 k7 k8 k9 k10 k11 k12 k13 k14 k15 k16 k17 k19 k20 k21 k22 k23 k24 k25 k26 k27 k28 k29 k30 k31 k32 k33

k34 k35 k36 k37 k38 k39

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	38

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
--	------	----------------	---

k1	2.92	.752	50
k2	3.40	.535	50
k3	2.92	.752	50
k4	2.62	.602	50
k5	3.16	.650	50
k6	2.60	.728	50
k7	3.00	.606	50
k8	3.26	.600	50
k9	3.40	.571	50
k10	2.82	.691	50
k11	3.28	.730	50
k12	3.16	.650	50
k13	3.20	.670	50
k14	3.32	.653	50
k15	3.16	.584	50
k16	3.14	.572	50
k17	3.26	.803	50
k18	3.24	.687	50
K19	3.06	.793	50
k2	3.16	.650	50
k21	3.18	.691	50
k22	3.38	.635	50
k23	3.10	.707	50
k24	2.98	.892	50
k25	3.04	.638	50
k26	2.56	.812	50
k27	2.88	.627	50
k28	2.86	.606	50
K29	2.76	.657	50
k30	2.94	.652	50
k31	3.28	.536	50
k32	3.20	.639	50
k33	3.10	.839	50
k34	3.22	.679	50
k35	3.26	.600	50
k36	3.22	.648	50
k37	2.72	.730	50
k38	3.40	.535	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1	114.24	185.043	.401	.935
k2	113.76	185.125	.577	.934
k3	114.24	185.166	.395	.935
k4	114.54	187.151	.382	.935
k5	114.00	182.041	.647	.933
k6	114.56	180.904	.632	.933
k7	114.16	185.198	.500	.934
k8	113.90	182.500	.676	.933
k9	113.76	182.594	.705	.933
k10	114.34	182.596	.575	.933
k11	113.88	177.781	.797	.931
k12	114.00	181.755	.663	.933
k13	113.96	182.488	.601	.933
k14	113.84	181.280	.689	.932
k15	114.00	185.714	.487	.934
k16	114.02	185.040	.543	.934
k17	113.90	178.255	.695	.932
k18	113.92	181.544	.637	.933
K19	114.10	178.786	.679	.932
k20	114.00	181.061	.704	.932
k21	113.98	182.265	.593	.933
k22	113.78	184.583	.511	.934
k23	114.06	184.547	.456	.935
k24	114.18	185.742	.299	.937
k25	114.12	184.393	.520	.934
k26	114.60	183.265	.450	.935
k27	114.28	191.063	.136	.937
k28	114.30	187.847	.337	.935
K29	114.40	187.918	.303	.936
k30	114.22	184.461	.504	.934
k31	113.88	190.434	.209	.936
k32	113.96	186.937	.370	.935
k33	114.06	187.404	.248	.937
k34	113.94	180.996	.676	.932
k35	113.90	183.316	.624	.933
k36	113.94	183.772	.547	.934
k37	114.44	186.415	.345	.936
k38	113.76	187.043	.443	.935

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

RELIABILITY

/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19 I20 I21 I22 I23 I24 I25 I26 I27 I28 I29 I30

/SCALE('kualitas pelayanan') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Loyalitas Klien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
I1	3.38	.490	50
I2	3.18	.438	50
I3	3.12	.558	50
I4	3.56	.501	50
I5	3.38	.602	50
I6	3.26	.600	50
I7	3.16	.618	50
I8	3.08	.601	50

I9	3.04	.570	50
I10	2.64	.663	50
I11	2.78	.616	50
I12	2.98	.845	50
I13	3.18	.596	50
I14	3.12	.558	50
I15	3.18	.748	50
I16	2.92	.778	50
I17	2.92	.752	50
I18	3.04	.699	50
I19	3.46	.579	50
I20	3.46	.503	50
I21	1.64	.749	50
I22	3.34	.557	50
I23	3.02	.714	50
I24	3.06	.740	50
I25	3.08	.601	50
I26	3.36	.598	50
I27	3.16	.681	50
I28	2.90	.735	50
I29	3.34	.658	50
I30	3.28	.497	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I1	89.64	93.296	.318	.904
I2	89.84	91.811	.542	.901
I3	89.90	91.112	.481	.901
I4	89.46	93.151	.325	.904
I5	89.64	89.541	.583	.900
I6	89.76	91.002	.454	.902
I7	89.86	90.123	.515	.901
I8	89.94	89.813	.560	.900
I9	89.98	90.551	.523	.901
I10	90.38	88.771	.588	.899
I11	90.24	91.247	.419	.902
I12	90.04	85.835	.639	.898
I13	89.84	89.117	.630	.899
I14	89.90	88.500	.737	.897
I15	89.84	85.484	.760	.896
I16	90.10	89.684	.425	.903
I17	90.10	91.888	.284	.905
I18	89.98	88.714	.558	.900

I19	89.56	91.027	.470	.902
I20	89.56	92.660	.375	.903
I21	91.38	99.465	-.233	.915
I22	89.68	92.018	.395	.903
I23	90.00	91.143	.359	.904
I24	89.96	89.386	.473	.902
I25	89.94	88.833	.650	.899
I26	89.66	90.637	.488	.901
I27	89.86	88.898	.560	.900
I28	90.12	89.618	.459	.902
I29	89.68	88.630	.604	.899
I30	89.74	93.584	.283	.904





LAMPIRAN D
UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TTLI	TTLk
N		50	50
Normal Parameters ^a	Mean	83.42	117.16
	Std. Deviation	8.730	13.922
Most Extreme Differences	Absolute	.088	.082
	Positive	.088	.082
	Negative	-.087	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.624	.577
Asymp. Sig. (2-tailed)		.832	.893
a. Test distribution is Normal.			

LAMPIRAN E
UJI LINIERITAS



Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TTLI * TTLk	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Report

TTLI

TTLk	Mean	N	Std. Deviation
86	64.00	1	.
87	66.00	1	.
94	64.00	1	.
95	72.00	1	.
99	78.00	1	.
100	79.00	1	.
101	75.00	1	.
104	76.00	1	.
106	83.50	2	.707
107	77.00	1	.
108	77.67	3	1.528
109	79.00	3	3.606
112	77.00	1	.
113	78.00	1	.
114	81.33	3	2.082
115	80.25	4	.957
117	91.50	2	4.950
119	79.00	1	.
120	88.00	2	.000
124	88.00	1	.
125	93.00	2	7.071
126	81.00	1	.
127	91.00	3	8.185
129	88.50	2	4.950
132	85.00	1	.
134	92.67	3	8.622
136	90.00	3	4.359
137	87.00	1	.
138	98.00	1	.
146	102.00	1	.
Total	83.42	50	8.730

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TTLI * TTLk Between Groups (Combined)	3271.930	29	112.825	4.882	.000
Linearity	2597.477	1	2597.477	112.384	.000
Deviation from Linearity	674.453	28	24.088	1.042	.470
Within Groups	462.250	20	23.113		
Total	3734.180	49			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
TTLI * TTLk	.834	.696	.936	.876

LAMPIRAN F
UJI HIPOTESIS

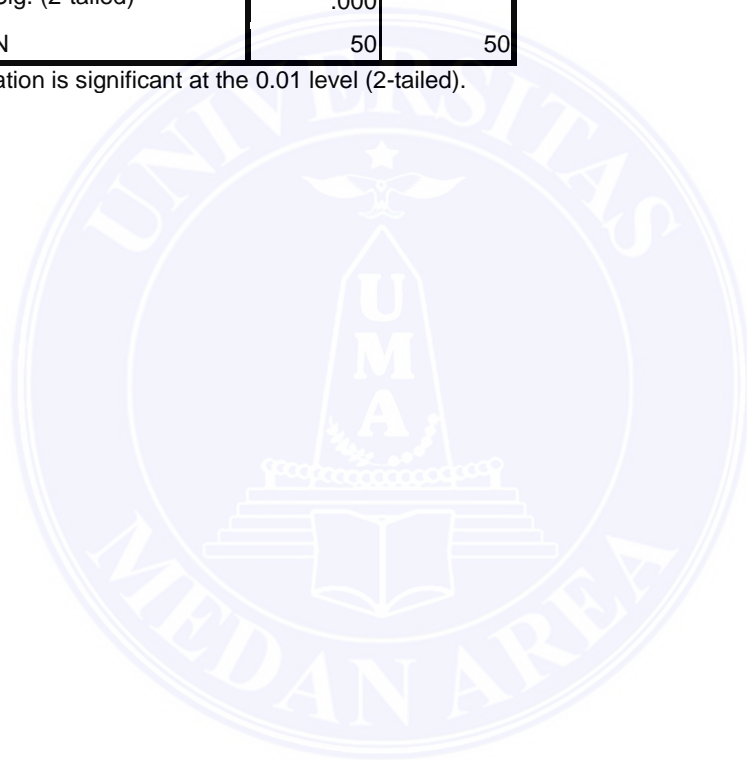


Correlations

Correlations

		TTLI	TTLk
TTLI	Pearson Correlation	1	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
TTLk	Pearson Correlation	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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





LAMPIRAN G
SURAT PENELITIAN

DATA PENELITIAN

DATA KUALITAS PELAYANAN																																									
SUBJEK	ITEM																																					TOTAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		38		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137		
2	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127		
3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	123		
4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	112		
5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	109	
6	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	124		
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136	
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	127	
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	129	
10	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	113	
11	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	125	
12	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	134	
13	2	3	2	3	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	4	1	1	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	2	3	86		
14	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136		
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	127	
16	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
17	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	1	4	2	4	1	4	4	3	4	129
18	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	101	
19	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
20	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	
21	2	2	1	2	2	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	87	
22	2	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	100	
23	1	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	94		
24	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	120	
25	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119		
26	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	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	109	
27	1	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	107	
28	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	2	95		
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146	
30	4	4	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	120	
31	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117
33	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	126	
34	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	113	
35	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	113
36	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	104
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	113	
38	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
39	3	3	2	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	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	108
40	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	136
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114	
42	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	3	106
43	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108	
44	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	
46	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
47	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106		
48	3	4	2	3																																					

DATA LOYALITAS KUIEN

SUBJEK	ITEM																														TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	111	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	109	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	4	4	87	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	92	
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	3	4	4	99	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	97	
8	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	1	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	2	3	3	99	
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	104	
10	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	3	89	
11	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	98
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	102
13	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	1	4	3	1	4	3	4	1	2	3	1	1	3	70	
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	103	
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	95	
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	97
17	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	2	2	4	4	1	4	1	4	2	4	2	1	4	3	3	93	
18	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	83
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	114	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	110	
21	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	74	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	88
23	4	3	2	4	3	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	1	1	3	3	2	2	3	4	72	
24	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	97	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
26	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	85
28	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	79	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	
30	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	98
31	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	100	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	2	3	3	4	103	
33	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	91	
34	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	86
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	88
36	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	84
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	87
40	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	102	
41	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
42	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	94
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	87
44	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	92
45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	94
46	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	87
47	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	1	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	94
48	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	91
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
50	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	84