

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eka Pratama, I Putu. (2020). *Customer Relationship Management (CRM)*. Bandung : Informatika
- Al Dmour, Hani., & Khalid Hayat, Hassan. (2019). The Role of Customer Satisfaction on Enhancing the Relationship between Customer Relationship Management and Customer Loyalty : an Empirical Study on Private Kuwaiti Fitness Gyms. *Journal of International Business and Management* 2 (3), 01-15.
- Anik, Ariyanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Richeese Factory Bintara Kota. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*. Vol 19 (3)
- Anwar, Hidayat. 2017. "hitung-rumus-slovin-sampel". Statistikian. Diakses 18 Juli 2022. <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>
- Ayu Mila, Ardiyanti. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *JOM FISIP*. Vol 6 (edisi 1 Januari – Juni)
- Buttle, Francis., & Maklan, Stan. (2019). *Customer Relationship Management Concept and Technologies* (Rev.ed). New York : Routledge
- Curatman, Agus., Suroso, Agus., Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish
- Defried Saselah, Julio., A.M. Koleangan, Rosalina., & Kojo Christoffel. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station CV. Kombos Cabang Tendean. *Jurnal EMBA*. Vol 7 (4), 4809 – 4818)
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. DEEPUBLISH.
- Griffin, Jill. (2016). *Customer Loyallty* (Rev.ed). Jakarta : Erlangga
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Henggrawan, Andreano., Putu Agung, Anak Agung., & Nita Anggraini, Ni Putu., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diskon, Customer Relationship

- Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Denpasar. *Jurnal EMAS*. Vol 1 (1)
- Kotler dan Armstrong, 2014. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler., & Keller. (2020). *Managemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- “_____” (2020). *Managemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. (2020). PRAKTIKUM STATISTIK. Ahlimedia Press.
- Mulyaningsih. (2013). Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pandu Siwi Sentosa Manado. *Jurnal EMBA* 1731. Vol 1 (4), 1729 – 1737.
- Padil, Haerudin Syaipul. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Frisian Flag (Studi Kasus Pada Outlet-Outlet PT. Bahtera Wiraniaga Internusa Di Wilayah Kota Bogor)*. Di akses 20 Juli 2022. <http://library.stiebinaniaga.ac.id>
- Remigius Amarachi, Dike., & Chukwuma Stanley, Chukwuanu. (2021). Effect of Customer Relationship Management on Customers Loyalty in Shipping Companies in Lagos State Nigeria. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*. Vol 04 (05), www.aijbm.com
- Riduwan, R., & Akdon, A. (2015). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Rorong, M., & M.V.J. Tielung. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sulut Go Cabang Utama. *Jurnal EMBA*. Vol 8 (2), 29 – 38
- Santoso, Singgih. (2020). *Panduan Lengkap SPSS 26*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga. (2020). *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi STIE Binaniaga*. Bogor : Yayasan Binaniaga
- Selvi Ita, Sari., Purnama., & Mirza. (2017). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kendaraan Niaga Merk Hino. *Jurnal SWOT*. Vol VII (1)

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

‘ _____ ‘ (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta

Syarief Iskandar, Ahmad., & Amelia, Nildha. (2018). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Palopo. *Journal of Islamic Management and Business*. Vol 1 (1).

Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

“ _____ “ (2019). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Rona Arif Saputro, mahasiswa Program Studi Strata-1 Manajemen Universitas Binaniaga Bogor yang sedang melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin). Saya membuat kuesioner untuk di tujukan kepada pelanggan servis bengkel Auto2000 Bogor Yasmin. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan dan kejujuran Bapak/Ibu atau saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Rona Arif Saputro
(NPM : S1.0218.057)

1. Variabel *Penelitian*

- a. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan).
- b. Kualitas Pelayanan.
- c. Loyalitas Pelanggan

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda check (V) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

Predikat	Nilai
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

3. Contoh :

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Kepercayaan						
1.	Auto2000 Bogor Yasmin memiliki integritas pelayanan dimulai saat menghubungi bengkel, datang ke bengkel, penerimaan servis, proses servis kendaraan, penyerahan kendaraan selesai, dan follow up hasil servis kendaraan.	v				

II. Variabel Penelitian

II.1. Customer Relationship Management (CRM)

Suatu bentuk identifikasi dan akuisisi konsumen potensial kedalam suatu hubungan jangka panjang melalui sistem aplikasi yang secara ideal diterapkan sesuai dengan kondisi bisnis yang ada.

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Kepercayaan						
1.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu memberikan pelayanan yang berintegritas saat servis kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Auto2000 Bogor Yasmin sering keliru dalam melakukan servis kendaraan yang diminta.	☐	☐	☐	☐	☐
Komitmen						
3.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu berkomitmen dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan yang melakukan servis kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Auto2000 Bogor Yasmin jarang memperhatikan hubungan baik dengan pelanggan yang melakukan servis kendaraan	☐	☐	☐	☐	☐
Komunikasi						
5.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu memberikan informasi yang tepat saat saya melakukan servis.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Auto2000 Bogor Yasmin sulit untuk di hubungi saat akan melakukan booking servis.	☐	☐	☐	☐	☐

II.2. Kualitas Pelayanan

Nilai yang diukur oleh pelanggan untuk kinerja/prestasi perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu menyediakan fasilitas bengkel dan peralatan yang lengkap saat servis kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Petugas bengkel Auto2000 Bogor Yasmin selalu berpenampilan rapi dalam melayani saya saat servis kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
Reliability (Kehandalan)						
3.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu mampu memberikan pelayanan yang akurat dalam menyelesaikan keluhan masalah di kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Auto2000 Bogor Yasmin sering memberikan solusi yang kurang tepat atas permasalahan pada kendaraan.	☐	☐	☐	☐	☐
Responsiveness (Daya Tanggap)						
5.	Auto2000 Bogor Yasmin selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan sesuai kebutuhan servis kendaraan dari pelanggan.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Auto2000 Bogor Yasmin sering memberikan pelayanan yang tidak efektif oleh petugas yang kurang tepat	☐	☐	☐	☐	☐

II.3. Loyalitas Pelanggan

Bentuk kesetiaan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa secara terus menerus karena memiliki komitmen dan kepercayaan

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Melakukan pembelian ulang produk atau jasa						
1.	Saya selalu melakukan servis berkala kendaraan secara rutin di Auto2000 Bogor Yasmin	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Saya sudah melakukan servis termasuk servis berkala lebih dari 3 kali di Auto2000 Bogor Yasmin dalam setahun terakhir.	☐	☐	☐	☐	☐
Mereferensikan / merekomendasikan kepada orang lain						
3.	Saya tidak bersedia untuk mereferensikan/merekomendasikan Auto2000 Bogor Yasmin mengenai layanan saat servis kendaraan ke teman atau orang terdekat	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Saya bersedia mengajak teman atau saudara untuk servis di Auto 2000 Bogor Yasmin.	☐	☐	☐	☐	☐
Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing						
5.	Saya tetap servis kendaraan di Auto2000 Bogor Yasmin meskipun ditawari diskon yang besar dari bengkel lain.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Saya terkadang mengikuiti ajakan teman untuk pindah servis kendaraan di tempat lain.	☐	☐	☐	☐	☐

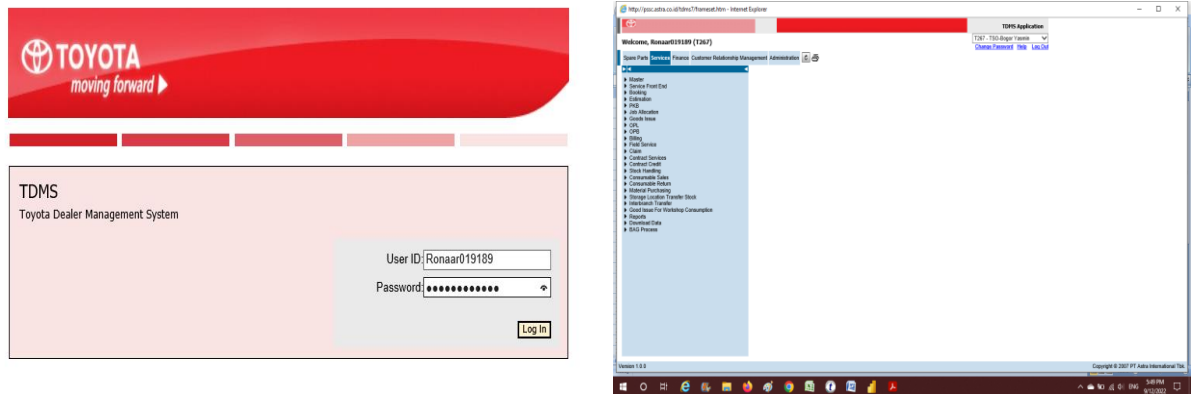
III. PENUTUP

Terima kasih atas kesediaan dan kejujuran Bapak/Ibu atau saudara/i dalam mengisi kuesioner ini. Semoga bisa memberikan kontribusi yang positif kepada bengkel Auto2000 Bogor Yasmin untuk semakin lebih baik lagi.

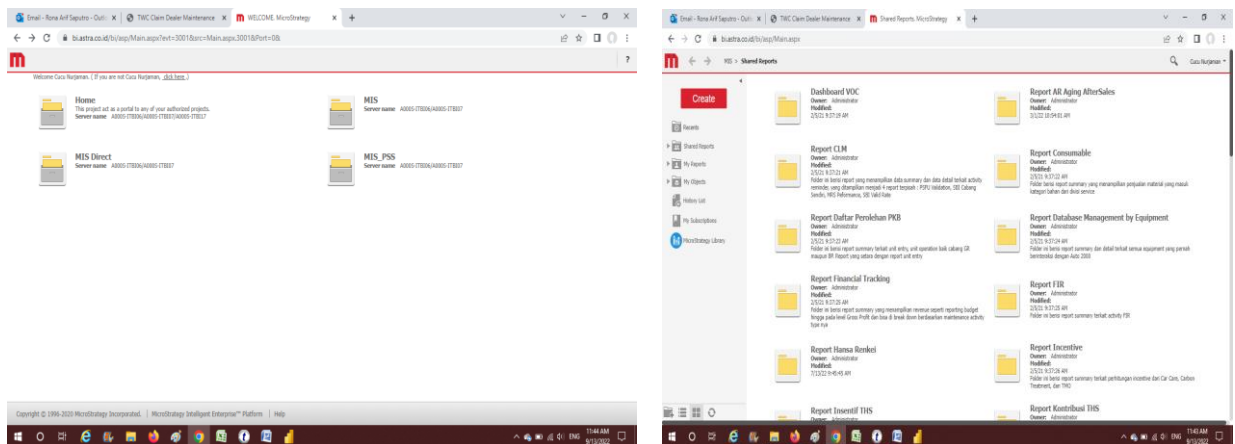
Lampiran 2

Aplikasi Sumber Data Sekunder

Aplikasi Toyota Dealer Management System (TDMS)



Aplikasi Micro Strategy



Lampiran 3

Data Sekunder

a. Data Pelanggan Servis Kembali Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019-2021

RETENTION PELANGGAN				
KUARTAL	TOTAL UNIT PELANGGAN	UNIT PELANGGAN KEMBALI	PERSENTASE	TARGET
1	2797	1793	64.10%	60%
2	2762	1675	60.64%	60%
3	2420	1556	64.30%	60%
4	2522	1562	61.93%	60%
5	2312	1398	60.47%	60%
6	1299	801	61.66%	60%
7	1881	1067	56.73%	60%
8	1895	1018	53.72%	60%
9	1490	765	51.34%	60%
10	1609	724	45.00%	60%
11	1106	396	35.80%	60%
12	1400	194	13.86%	60%
TOTAL	23493	12949	55.12%	60%

b. Data NPS CRC Bengkel Auto2000 Cabang Bogor Yasmin

2019					2020				
BULAN	DATA RESPONDEN	NILAI 9-10	PROSENTASE	AVERAGE KUARTAL	BULAN	DATA RESPONDEN	NILAI 9-10	PROSENTASE	AVERAGE KUARTAL
JANUARI	27	22	81%	75%	JANUARI	10	4	40%	56%
FEBRUARI	47	32	68%		FEBRUARI	47	32	68%	
MARET	66	49	74%		MARET	61	37	61%	
APRIL	10	2	20%		APRIL	14	12	86%	
MEI	10	5	50%	30%	MEI	12	8	67%	75%
JUNI	10	2	20%		JUNI	29	21	72%	
JULI	10	5	50%		JULI	10	5	50%	
AGUSTUS	10	2	20%		AGUSTUS	37	29	78%	
SEPTEMBER	10	4	40%	37%	SEPTEMBER	59	42	71%	67%
OKTOBER	10	8	80%		OKTOBER	57	50	88%	
NOVEMBER	10	6	60%		NOVEMBER	45	34	76%	
DESEMBER	10	8	80%		DESEMBER	30	23	77%	

2021				
BULAN	DATA RESPONDEN	NILAI 9-10	PROSENTASE	AVERAGE KUARTAL
JANUARI	27	22	81%	73%
FEBRUARI	57	44	77%	
MARET	66	39	59%	
APRIL	66	52	79%	
MEI	32	27	84%	80%
JUNI	32	25	78%	
JULI	28	12	43%	
AGUSTUS	32	18	56%	
SEPTEMBER	42	35	83%	61%
OKTOBER	30	26	87%	
NOVEMBER	31	23	74%	
DESEMBER	30	23	77%	

c. Data Pelanggan Pindah dari Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019-2021

RETENTION PELANGGAN				
KUARTAL	TOTAL UNIT PELANGGAN	UNIT PELANGGAN BERPINDAH BENGKEL	PERSENTASE	TARGET
1	2797	307	10.98%	1%
2	2762	276	9.99%	1%
3	2420	238	9.83%	1%
4	2522	231	9.16%	1%
5	2312	230	9.95%	1%
6	1299	108	8.31%	1%
7	1881	160	8.51%	1%
8	1895	139	7.34%	1%
9	1490	107	7.18%	1%
10	1609	90	5.59%	1%
11	1106	55	4.97%	1%
12	1400	32	2.29%	1%
TOTAL	23493	1973	8.40%	1%

d. Data Pelanggan yang Belum Servis ke Bengkel Auto2000 Bogor Yasmin Tahun 2019-2021

RETENTION PELANGGAN				
KUARTAL	TOTAL UNIT PELANGGAN	UNIT PELANGGAN BELUM SERVICE	PERSENTASE	TARGET
1	2797	697	24.92%	10%
2	2762	811	29.36%	10%
3	2420	626	25.87%	10%
4	2522	729	28.91%	10%
5	2312	684	29.58%	10%
6	1299	390	30.02%	10%
7	1881	654	34.77%	10%
8	1895	738	38.94%	10%
9	1490	618	41.48%	10%
10	1609	795	49.41%	10%
11	1106	655	59.22%	10%
12	1400	1174	83.86%	10%
TOTAL	23493	8571	36.48%	10%

e. Tingkat Performa Booking Auto 2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021

BOOKING PERFORMANCE 2019 - 2021				
KUARTAL	UNIT BOOKING SHOW	UNIT BOOKING CANCEL	PERSENTASE	TARGET
1	2077	331	16%	4%
2	2494	240	10%	4%
3	2236	310	14%	4%
4	2245	251	11%	4%
5	2098	212	10%	4%
6	1309	84	6%	4%
7	2018	138	7%	4%
8	2042	155	8%	4%
9	1851	157	8%	4%
10	2591	217	8%	4%
11	1706	120	7%	4%
12	2195	134	6%	4%

f. Tingkat Performa Customer After Invite Auto 2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021

Performa Customer After Invite				
KUARTAL	Pelanggan Terhubung	Datang setelah di hubungi	PERSENTASE	TARGET
1	4635	1356	29%	55%
2	3147	1408	45%	55%
3	3367	1372	41%	55%
4	3277	1403	43%	55%
5	4258	1265	30%	55%
6	2890	678	23%	55%
7	6448	970	15%	55%
8	5865	1070	18%	55%
9	1496	512	34%	55%
10	3000	1119	37%	55%
11	1875	902	48%	55%
12	2644	1298	49%	55%

g. Tingkat Performa Unit Express Maintenance Auto 2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021

Performa Unit Express Maintenance				
KUARTAL	TOTAL UNIT SBE	TOTAL UNIT EM	PERSENTASE	TARGET
1	2786	1244	45%	50%
2	3000	983	33%	50%
3	2618	978	37%	50%
4	2753	732	27%	50%
5	2541	1028	40%	50%
6	1594	503	32%	50%
7	2415	1005	42%	50%
8	2590	1169	45%	50%
9	2165	968	45%	50%
10	2463	935	38%	50%
11	1883	680	36%	50%
12	2547	1036	41%	50%

h. Tingkat Performa Unit Return Auto 2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021

Performa Unit Return				
KUARTAL	TOTAL UNIT KENDARAAN	UNIT RETURN	PERSENTASE	TARGET
1	4990	113	2.3%	1%
2	5232	82	1.6%	1%
3	5260	62	1.2%	1%
4	5327	26	0.5%	1%
5	4998	19	0.4%	1%
6	2807	4	0.1%	1%
7	4566	11	0.2%	1%
8	4737	5	0.1%	1%
9	4242	61	1.4%	1%
10	5016	36	0.7%	1%
11	3795	28	0.7%	1%
12	5060	58	1.1%	1%

i. Tingkat Performa On Time Delivery Auto 2000 Bogor Yasmin Tahun 2019 – 2021

Performa On Time Delivery		
KUARTAL	ON TIME DELIVERY	TARGET ON TIME DELIVERY
1	92.0%	90%
2	89.8%	90%
3	90.3%	90%
4	91.4%	90%
5	90.4%	90%
6	88.6%	90%
7	90.9%	90%
8	90.0%	90%
9	90.9%	90%
10	90.7%	90%
11	88.6%	90%
12	88.7%	90%

LAMPIRAN 4
TABULASI DATA MENTAH 30 RESPONDEN

N	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X_1)							Kualitas Pelayanan (X_2)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
1	4	3	3	3	3	3	19	5	4	4	2	4	3	22	4	4	3	5	5	3	24
2	3	3	3	3	3	2	17	4	4	3	2	4	2	19	4	2	1	5	4	1	17
3	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	1	15	4	2	3	5	5	3	22
4	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	2	4	2	17	2	1	2	2	2	1	10
5	4	3	4	3	4	2	20	4	4	5	3	5	2	23	4	3	2	5	5	3	22
6	5	3	4	3	5	3	23	4	4	5	2	4	3	22	4	4	3	5	4	2	22
7	4	3	4	3	4	2	20	4	4	4	3	4	3	22	4	2	3	4	5	2	20
8	2	2	2	2	2	2	12	4	4	5	2	4	3	22	3	3	3	1	3	2	15
9	2	3	2	3	2	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	3	3	1	16
10	4	3	4	3	4	3	21	4	4	4	2	4	2	20	5	3	3	4	4	1	20
11	2	4	2	2	2	4	16	4	4	3	2	4	2	19	3	3	1	3	2	2	14
12	5	3	5	3	5	3	24	4	5	4	3	5	1	22	5	4	3	4	5	3	24
13	5	3	5	3	5	3	24	5	5	5	3	5	2	25	4	4	3	4	5	3	23
14	5	3	4	3	4	3	22	4	4	5	2	5	2	22	3	2	2	4	4	2	17
15	5	4	4	3	4	2	22	5	5	5	2	5	2	24	4	3	3	5	5	2	22
16	2	1	2	2	1	1	9	4	3	4	2	5	2	20	2	3	2	2	3	3	15
17	4	2	4	3	4	2	19	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	4	4	3	22
18	5	3	4	5	2	4	23	3	3	4	3	4	2	19	5	4	3	4	5	2	23
19	4	2	4	4	4	2	20	4	5	4	3	5	2	23	4	4	3	5	3	3	22
20	5	2	5	4	5	3	24	3	5	3	2	4	3	20	5	5	2	5	5	2	24
21	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	2	3	2	17
22	3	4	2	3	4	3	19	3	4	3	2	3	2	17	4	5	3	4	4	3	23
23	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	2	5	2	24	5	4	3	4	5	2	23
24	4	4	4	4	4	3	23	5	4	5	3	4	3	24	5	4	3	5	5	2	24
25	5	3	5	2	5	3	23	2	2	2	2	2	2	12	4	4	2	5	4	3	22
26	5	3	4	5	5	4	26	4	4	4	2	5	1	20	5	4	3	5	5	2	24
27	4	3	4	4	3	3	21	2	2	2	2	3	1	12	4	4	2	4	5	3	22
28	3	2	4	4	3	2	18	2	2	1	2	2	1	10	4	3	3	3	3	3	19
29	4	2	3	4	5	2	20	3	4	4	3	3	2	19	5	4	3	4	5	2	23
30	5	4	4	4	5	2	24	5	5	5	3	4	1	23	5	4	3	3	4	3	22
Total	115	87	108	98	109	80	597	111	115	114	73	119	63	595	122	102	78	118	124	69	613

LAMPIRAN 5
TABULASI DATA MENTAH 378 RESPONDEN

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
1	5	2	5	2	5	2	21	5	4	5	3	4	1	22	5	5	2	5	5	2	24
2	2	3	1	2	3	1	12	4	3	3	2	3	2	17	4	4	2	4	4	3	21
3	4	3	4	3	4	3	21	4	4	5	2	5	2	22	4	3	2	4	4	2	19
4	4	2	4	4	4	2	20	5	5	4	4	4	2	24	4	3	2	4	4	2	19
5	5	2	4	2	5	2	20	4	3	4	4	4	3	22	4	4	2	5	5	3	23
6	4	3	4	3	4	3	21	5	4	5	3	4	2	23	5	4	2	4	4	3	22
7	4	4	5	4	5	3	25	4	3	4	4	4	2	21	4	3	3	5	5	2	22
8	5	3	4	4	5	2	23	4	4	4	2	4	2	20	5	4	2	5	4	2	22
9	4	2	3	3	2	3	17	5	4	5	3	4	3	24	5	3	3	4	4	3	22
10	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	2	5	2	20	4	3	2	4	4	2	19
11	4	3	4	3	4	2	20	4	4	4	3	4	3	22	5	4	2	5	5	3	24
12	4	3	4	3	3	4	21	5	5	5	2	5	2	24	5	5	3	5	5	3	26
13	4	3	3	3	3	3	19	5	4	4	2	4	3	22	4	4	3	5	5	3	24
14	3	3	3	3	3	2	17	4	4	3	1	5	2	19	4	2	2	5	4	1	18
15	3	2	2	2	2	1	12	4	3	4	4	4	2	21	5	2	2	5	5	2	21
16	1	3	1	3	1	3	12	2	3	2	3	2	3	15	5	2	2	5	4	1	19
17	4	3	4	3	3	1	18	4	3	4	2	4	3	20	4	2	2	5	4	1	18
18	3	3	3	3	4	1	17	4	4	4	3	5	3	23	4	3	2	4	5	2	20
19	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	2	5	2	20	4	3	1	4	4	3	19
20	4	3	4	3	4	2	20	4	4	3	2	4	2	19	4	3	1	4	5	3	20
21	3	3	3	4	4	2	19	4	4	5	2	5	2	22	5	2	3	5	4	3	22
22	4	3	4	3	4	3	21	4	4	5	2	5	1	21	4	4	2	4	4	3	21
23	4	3	4	3	4	3	21	5	4	4	3	4	3	23	5	4	2	4	4	2	21
24	4	3	4	4	5	2	22	4	4	5	3	5	2	23	4	4	2	4	3	3	20
25	1	3	1	3	1	1	10	2	2	2	3	2	2	13	4	3	3	3	4	1	18
26	3	3	3	2	3	1	15	4	4	5	2	4	3	22	4	3	1	5	3	3	19
27	4	4	5	3	4	3	23	4	4	4	3	4	2	21	5	4	2	5	5	2	23
28	5	4	2	2	3	2	18	5	5	5	3	3	2	23	4	5	2	5	5	2	23
29	5	4	4	4	4	2	23	3	3	3	3	3	3	18	4	3	1	4	5	3	20
30	3	3	5	2	4	2	19	3	3	2	2	3	2	15	5	2	2	5	5	3	22
31	4	4	4	2	5	3	22	4	4	5	2	5	3	23	4	3	2	5	3	2	19
32	5	2	4	3	4	2	20	4	4	4	3	5	3	23	4	3	2	4	5	2	20
33	3	3	4	2	4	2	18	4	4	5	2	4	2	21	5	2	2	4	4	2	19
34	3	3	3	3	3	2	17	4	4	4	2	3	2	19	4	4	3	4	5	2	22
35	2	3	1	1	1	3	11	3	2	4	2	4	1	16	4	3	3	4	4	1	19
36	4	3	4	2	3	2	18	4	4	5	2	4	3	22	5	4	3	5	5	2	24
37	2	4	2	4	2	3	17	4	4	3	2	5	1	19	5	3	3	4	4	3	22

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
38	4	3	5	3	5	2	22	4	4	4	2	4	2	20	4	4	2	5	4	3	22
39	4	3	4	3	4	3	21	4	4	5	3	5	2	23	4	3	3	4	4	2	20
40	4	3	4	2	4	3	20	4	4	5	2	4	3	22	4	5	3	5	5	2	24
41	4	3	4	3	4	2	20	4	4	5	3	5	2	23	4	3	2	5	5	3	22
42	5	3	4	3	5	3	23	5	5	5	2	5	2	24	4	3	3	5	5	2	22
43	4	4	5	4	4	3	24	4	5	4	1	4	1	19	4	4	3	5	4	2	22
44	4	3	4	3	4	2	20	5	5	4	2	4	2	22	5	2	2	5	5	2	21
45	5	3	5	3	5	3	24	4	5	4	3	5	1	22	5	4	3	4	5	3	24
46	5	3	5	3	5	3	24	5	5	5	3	5	2	25	4	4	3	4	5	3	23
47	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	2	2	2	10	3	3	3	3	3	1	16
48	4	3	3	3	5	2	20	5	5	4	2	4	3	23	4	3	2	5	4	3	21
49	4	4	4	4	4	1	21	4	4	4	1	3	3	19	5	4	2	4	4	3	22
50	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	3	2	16	4	3	2	3	3	1	16
51	5	3	4	3	4	3	22	4	4	5	2	5	2	22	4	4	2	4	5	3	22
52	5	4	4	3	4	2	22	5	5	5	2	5	2	24	4	3	3	5	5	2	22
53	5	4	4	3	3	3	22	5	4	5	3	4	3	24	5	5	3	4	5	3	25
54	2	1	2	2	1	1	9	2	3	3	3	3	1	15	2	3	2	2	3	3	15
55	4	3	4	3	4	3	21	4	5	4	2	4	2	21	5	5	3	5	5	3	26
56	5	4	4	3	4	3	23	5	4	5	3	5	2	24	5	4	3	5	5	2	24
57	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	2	5	2	24	5	5	2	4	5	2	23
58	4	3	4	3	4	3	21	3	3	3	3	3	1	16	5	3	3	4	4	1	20
59	5	3	5	4	4	2	23	3	3	3	3	3	3	18	5	5	2	5	4	4	25
60	4	2	4	3	4	2	19	4	4	4	1	4	3	20	4	4	3	4	4	3	22
61	5	3	4	3	4	3	22	2	2	3	1	4	1	13	4	2	3	5	5	2	21
62	4	4	4	3	5	3	23	4	5	4	2	4	3	22	5	3	2	4	5	2	21
63	4	4	4	4	4	3	23	5	4	5	3	4	3	24	5	4	1	5	5	2	22
64	5	3	5	2	5	3	23	5	5	5	2	5	1	23	5	5	1	5	5	3	24
65	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	2	4	2	19	4	2	2	5	5	3	21
66	2	3	1	2	2	2	12	3	3	3	4	2	2	17	4	3	3	4	4	3	21
67	5	3	4	5	5	4	26	3	4	4	1	4	1	17	5	4	2	5	5	2	23
68	2	2	2	2	3	2	13	4	5	5	2	5	1	22	5	3	5	5	5	3	26
69	2	4	2	2	2	4	16	5	4	3	2	4	4	22	5	3	2	4	5	1	20
70	2	3	2	2	1	2	12	2	2	2	3	3	1	13	4	2	3	4	5	3	21
71	5	3	5	4	5	2	24	4	4	5	4	5	1	23	5	3	3	5	5	2	23
72	4	3	4	4	3	3	21	4	5	3	3	4	2	21	5	5	2	4	5	3	24
73	5	3	4	5	2	4	23	3	3	4	3	4	2	19	5	4	3	4	5	2	23
74	4	2	4	4	5	2	21	3	5	3	2	3	3	19	5	2	2	4	5	2	20
75	3	2	4	4	3	2	18	5	5	5	2	5	1	23	5	5	2	5	4	2	23
76	3	4	4	4	3	5	23	5	4	4	1	3	2	19	5	2	2	4	5	2	20
77	4	2	3	3	2	2	16	4	5	4	3	4	1	21	4	3	2	4	4	3	20

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
78	4	2	3	4	5	2	20	3	4	4	3	3	2	19	5	4	3	4	5	2	23
79	4	2	4	4	4	2	20	4	5	4	3	5	2	23	4	4	2	5	3	3	21
80	5	2	5	4	5	3	24	3	5	3	2	4	3	20	5	5	2	5	5	2	24
81	5	3	5	3	5	3	24	4	5	3	3	3	3	21	4	3	2	4	5	3	21
82	5	3	4	4	5	2	23	5	4	5	2	5	1	22	4	3	2	4	5	2	20
83	2	3	1	3	1	2	12	3	3	3	3	3	2	17	4	3	3	5	4	2	21
84	5	2	3	3	5	2	20	4	4	5	3	5	2	23	4	3	2	4	4	3	20
85	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	3	4	1	18	4	3	3	4	5	2	21
86	3	4	5	4	3	3	22	5	5	5	3	5	1	24	4	3	2	5	5	2	21
87	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	4	2	3	2	3	2	16
88	2	3	4	4	2	2	17	3	5	5	3	3	2	21	4	2	2	5	5	2	20
89	3	4	2	3	4	3	19	4	4	5	4	5	2	24	5	5	3	4	5	3	25
90	5	4	4	4	5	2	24	5	5	5	3	4	1	23	5	4	3	5	4	3	24
91	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	19	4	3	3	5	3	3	21
92	4	4	4	4	4	2	22	4	4	4	3	4	3	22	5	3	2	5	5	2	22
93	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	4	5	2	19
94	4	2	5	2	5	2	20	4	3	3	3	5	2	20	5	4	2	4	4	2	21
95	5	2	5	2	5	2	21	4	5	5	3	5	3	25	5	4	2	4	5	2	22
96	3	3	5	2	4	2	19	4	4	3	2	4	3	20	5	2	3	4	5	2	21
97	3	2	3	2	5	4	19	5	5	4	2	5	3	24	5	5	3	5	5	2	25
98	3	3	3	3	4	2	18	3	4	5	3	4	3	22	5	2	3	5	5	2	22
99	5	3	4	3	5	3	23	4	4	4	3	4	3	22	5	3	2	5	5	1	21
100	5	3	4	4	5	2	23	4	4	4	2	4	2	20	4	4	2	5	5	2	22
101	4	2	4	2	4	3	19	3	3	3	2	3	1	15	5	5	2	3	5	1	21
102	3	3	4	2	4	2	18	4	3	4	3	5	4	23	4	3	2	4	5	3	21
103	2	3	3	3	2	2	15	5	4	4	1	2	3	19	4	5	1	4	4	2	20
104	5	2	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	5	3	22
105	2	3	1	2	1	2	11	3	1	2	3	2	1	12	5	4	2	4	3	1	19
106	4	3	5	2	5	2	21	4	2	4	2	4	1	17	4	5	1	4	4	1	19
107	5	3	5	3	5	4	25	4	5	4	2	1	3	19	5	4	3	3	4	1	20
108	4	4	5	3	5	2	23	4	3	5	4	2	1	19	4	4	3	4	4	2	21
109	5	3	5	3	5	2	23	3	5	5	2	5	2	22	4	5	4	2	3	2	20
110	1	2	2	2	1	1	9	3	3	3	2	3	2	16	4	2	2	3	2	1	14
111	3	3	3	3	4	3	19	3	2	3	5	4	2	19	4	5	2	5	4	3	23
112	4	2	4	3	5	3	21	4	3	4	2	3	2	18	5	1	4	3	5	3	21
113	5	2	4	3	5	2	21	5	4	4	3	4	1	21	4	3	2	5	5	3	22
114	3	3	4	3	4	3	20	2	3	4	1	5	4	19	5	3	3	4	3	4	22
115	2	2	3	4	1	2	14	4	4	5	2	5	2	22	4	4	2	4	3	4	21
116	5	1	5	2	5	2	20	3	4	3	1	4	3	18	4	5	3	4	4	4	24
117	3	2	5	2	4	2	18	5	3	5	3	5	3	24	2	3	5	3	2	4	19

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
118	3	2	3	3	3	3	17	5	1	3	2	4	2	17	5	4	3	4	5	3	24
119	3	2	3	3	3	1	15	4	2	1	3	4	5	19	5	4	3	1	3	2	18
120	5	1	5	2	5	2	20	4	1	2	4	5	3	19	5	4	3	4	4	3	23
121	5	2	4	2	4	2	19	3	2	1	2	3	1	12	2	3	3	1	2	4	15
122	4	2	5	3	4	3	21	5	2	4	3	2	2	18	4	4	3	5	4	3	23
123	5	3	2	3	4	4	21	5	2	4	3	5	4	23	3	3	5	3	3	5	22
124	1	1	1	1	1	1	6	2	3	1	1	4	2	13	4	2	2	4	3	1	16
125	1	2	3	2	2	2	12	2	3	3	3	3	3	17	4	4	3	3	4	3	21
126	4	2	5	2	3	1	17	3	5	4	3	4	2	21	4	5	2	5	4	2	22
127	1	1	1	1	1	1	6	5	3	5	3	5	3	24	4	4	4	5	4	3	24
128	5	2	5	3	4	3	22	5	4	4	2	4	3	22	3	3	2	5	4	2	19
129	5	3	5	3	2	3	21	1	3	4	5	5	1	19	4	5	2	3	3	4	21
130	2	1	2	2	2	1	10	2	2	3	3	1	2	13	3	3	3	3	2	2	16
131	1	1	1	1	1	1	6	1	3	1	3	1	1	10	3	3	2	3	4	1	16
132	5	3	4	3	4	2	21	4	4	5	4	3	1	21	4	4	4	4	3	3	22
133	3	2	3	2	3	3	16	4	3	4	4	5	3	23	5	4	4	5	5	3	26
134	3	2	1	2	3	1	12	2	3	2	2	1	2	12	5	2	2	4	4	4	21
135	3	2	4	2	1	4	16	5	3	5	3	5	2	23	5	5	3	4	5	4	26
136	3	5	5	2	5	2	22	4	4	4	3	5	2	22	5	5	2	5	4	1	22
137	3	5	2	4	3	2	19	3	4	5	2	2	3	19	5	3	2	4	4	2	20
138	5	3	5	3	5	1	22	4	4	4	3	4	3	22	5	4	2	4	5	3	23
139	2	5	3	5	5	3	23	5	5	5	1	4	3	23	4	3	3	5	4	1	20
140	2	1	3	2	2	3	13	3	5	1	2	3	2	16	4	3	3	4	3	3	20
141	3	4	4	3	1	2	17	2	2	3	2	4	4	17	4	4	3	4	5	2	22
142	3	3	3	1	4	2	16	3	3	4	2	3	1	16	2	2	4	3	4	3	18
143	5	1	5	2	5	2	20	5	3	4	2	4	2	20	4	5	3	5	4	3	24
144	5	3	5	3	5	2	23	4	5	5	1	4	4	23	4	3	3	4	4	3	21
145	3	4	5	4	2	3	21	5	3	5	3	4	4	21	4	5	3	5	5	4	22
146	4	3	3	5	5	2	22	4	5	4	1	4	2	20	5	5	1	4	5	1	21
147	5	1	4	1	4	2	17	4	2	4	1	5	1	17	2	3	2	4	3	5	19
148	1	1	1	1	1	1	6	5	4	5	5	4	1	24	5	5	3	4	4	3	24
149	4	3	5	3	5	2	22	5	4	4	2	4	3	22	4	4	2	4	3	2	19
150	4	3	5	2	3	4	21	5	4	5	1	2	2	19	3	4	3	4	4	3	21
151	3	1	3	1	3	3	14	5	2	5	3	5	3	23	5	5	3	5	5	3	26
152	3	2	2	3	2	1	13	3	3	3	2	3	2	16	4	2	2	4	5	3	20
153	3	4	2	3	5	4	21	3	1	2	2	3	2	13	4	3	2	4	3	4	20
154	3	5	4	5	4	2	23	4	5	4	2	3	4	22	4	3	4	3	3	3	20
155	5	3	5	3	5	2	23	5	5	4	3	4	1	22	4	4	2	5	5	3	23
156	2	2	3	4	2	3	16	4	4	5	3	5	5	26	5	4	3	4	4	4	24
157	5	3	5	2	2	5	22	5	3	4	3	5	4	24	3	4	3	4	4	4	22

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
158	3	1	4	3	4	1	16	4	2	3	4	3	2	21	4	3	3	1	4	2	17
159	4	4	5	4	5	3	25	5	5	4	2	5	4	25	3	3	3	5	4	2	20
160	3	5	3	5	2	5	23	5	3	4	4	5	3	24	4	3	2	4	4	3	20
161	4	2	1	4	4	1	16	5	3	4	4	4	3	23	3	2	2	4	5	3	19
162	5	3	5	3	5	2	23	5	5	5	3	5	4	27	4	5	3	5	5	3	25
163	4	2	5	3	5	2	21	4	5	4	2	1	3	19	5	4	2	4	4	3	22
164	4	3	5	5	3	3	23	4	4	3	4	5	2	22	3	5	4	2	4	2	20
165	2	1	2	2	1	1	9	2	3	1	1	1	1	9	3	2	2	2	3	2	14
166	5	1	5	1	4	1	17	4	1	3	2	4	3	17	4	3	3	2	5	4	21
167	2	1	3	3	1	2	12	5	4	5	2	4	2	22	3	5	1	5	5	3	22
168	5	2	5	3	5	3	23	4	3	5	2	4	2	20	5	4	2	4	3	2	20
169	5	4	2	2	3	2	18	4	5	5	3	4	3	24	4	5	1	4	4	2	20
170	1	3	2	5	2	4	17	3	4	5	3	5	2	22	4	3	1	5	4	2	19
171	2	3	5	4	5	2	21	4	4	3	5	3	1	20	4	4	1	4	4	3	20
172	3	2	5	3	4	4	21	3	3	4	3	5	2	20	4	3	3	4	4	4	22
173	3	5	5	3	3	4	23	5	5	5	4	5	3	27	4	5	2	5	5	4	25
174	4	2	3	3	5	2	19	5	2	5	4	5	2	23	4	4	3	3	5	2	21
175	1	2	2	3	3	2	13	2	3	3	2	1	5	16	4	3	2	4	4	3	20
176	3	2	2	2	1	1	11	4	2	3	2	3	2	16	5	2	2	2	3	3	17
177	4	2	4	4	4	2	20	5	4	4	2	4	2	21	2	3	5	3	2	4	19
178	4	2	3	3	4	2	18	4	5	5	3	5	3	25	5	5	3	4	4	2	23
179	3	2	3	2	2	2	14	3	2	1	2	2	2	12	4	2	2	4	3	1	16
180	4	2	5	2	5	2	20	4	3	5	3	5	3	23	3	4	3	4	4	4	22
181	3	3	4	3	4	3	20	4	3	5	2	5	3	22	5	3	5	3	3	3	22
182	4	2	5	3	5	2	21	4	2	3	5	4	1	19	4	5	2	4	3	1	19
183	1	2	2	2	2	1	10	1	3	1	2	1	2	10	3	2	2	3	2	2	14
184	1	1	2	2	2	1	9	2	4	2	2	2	2	14	5	4	3	4	3	2	21
185	2	1	2	1	1	2	9	3	2	2	3	3	1	14	2	2	4	3	2	3	16
186	5	3	4	3	5	3	23	5	4	4	2	5	2	22	4	1	4	3	5	3	20
187	4	5	3	5	4	2	23	4	4	4	3	4	3	22	3	4	2	4	5	2	20
188	4	3	3	5	5	2	22	5	5	4	3	5	4	26	4	5	3	4	5	3	24
189	5	3	4	3	5	4	24	5	3	5	3	5	3	24	5	3	3	5	5	3	24
190	5	2	5	2	5	3	22	5	4	5	2	4	2	22	4	5	4	3	4	3	23
191	3	4	3	2	2	5	19	2	4	3	1	5	4	19	5	4	1	4	4	1	19
192	4	2	4	4	4	2	20	4	4	3	5	5	2	23	4	4	3	3	3	4	21
193	5	4	5	3	5	4	26	5	5	5	3	5	3	26	5	3	3	5	5	5	26
194	3	3	3	3	3	3	18	5	2	4	4	5	3	23	5	5	3	5	5	3	26
195	3	2	3	2	5	2	17	5	5	5	3	5	3	26	5	4	3	5	5	3	25
196	4	3	3	3	3	2	18	4	2	5	3	5	3	22	4	3	3	4	4	3	21
197	4	2	3	3	4	2	18	4	5	5	4	4	2	24	4	3	4	3	3	4	21

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
198	3	2	5	3	3	1	17	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	3	3	22
199	1	1	1	1	1	1	6	4	4	5	3	4	2	22	4	5	3	3	4	3	22
200	2	2	2	3	1	1	11	3	4	4	3	4	3	21	4	5	1	4	2	4	20
201	2	1	2	2	3	3	13	2	3	3	2	4	2	16	4	4	2	3	5	2	20
202	2	1	2	2	2	2	11	5	5	3	2	4	3	22	5	3	2	3	4	3	20
203	5	3	3	4	5	2	22	4	3	5	4	5	2	23	5	4	3	5	5	4	26
204	3	1	1	1	3	2	11	5	2	1	2	4	5	19	4	5	1	3	4	2	19
205	5	3	4	3	1	4	20	4	4	4	3	4	2	21	4	3	1	5	5	3	21
206	5	3	5	3	5	3	24	3	4	3	1	4	2	17	2	3	5	3	2	4	19
207	3	4	5	4	2	3	21	5	3	4	3	4	3	22	5	4	3	4	5	2	23
208	5	3	5	3	5	3	24	3	4	5	3	5	2	22	2	4	3	4	4	4	21
209	2	2	3	1	2	2	12	4	1	2	4	5	3	19	3	3	1	5	4	3	19
210	3	1	3	2	3	1	13	2	4	3	3	3	1	16	3	5	2	4	4	2	20
211	3	4	2	3	5	3	20	4	4	3	3	5	2	21	5	4	3	4	5	3	24
212	3	3	5	3	4	2	20	4	2	4	3	5	3	21	5	3	2	5	5	4	24
213	3	1	3	1	2	3	13	2	3	3	3	3	2	16	4	4	2	3	4	3	20
214	5	2	3	3	5	3	21	3	2	3	5	4	3	20	4	3	3	4	4	4	22
215	1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	1	1	10	1	2	5	4	3	1	16
216	2	3	3	4	5	4	21	4	5	4	3	4	2	22	4	5	3	5	4	3	24
217	4	2	5	3	5	2	21	5	5	5	2	5	2	24	5	5	3	4	4	2	23
218	3	1	2	2	4	2	14	3	3	3	2	3	3	17	5	3	2	4	4	3	21
219	4	2	3	3	4	2	18	4	3	4	1	3	3	18	2	4	4	3	3	4	20
220	3	4	5	5	3	3	23	5	4	5	4	3	1	22	5	4	1	5	5	3	23
221	3	1	2	2	1	4	13	2	4	3	2	3	2	16	3	3	2	5	4	3	20
222	2	3	3	1	2	2	13	3	3	4	2	2	2	16	4	3	2	4	4	3	20
223	4	3	3	5	4	3	22	3	5	4	3	5	2	22	4	3	4	4	3	4	22
224	5	3	5	2	5	3	23	4	5	5	2	4	3	23	4	4	1	4	3	4	20
225	4	3	3	4	4	5	23	3	5	5	4	2	4	23	3	3	4	3	3	5	21
226	5	3	3	4	5	2	22	4	4	5	3	4	2	22	4	4	3	4	4	3	22
227	3	3	5	4	2	3	20	4	4	5	2	4	2	21	3	4	3	4	3	4	21
228	5	4	5	4	5	3	26	5	3	5	3	5	3	24	4	4	2	5	5	3	23
229	4	3	3	4	2	5	21	5	5	3	4	3	1	21	5	5	2	3	4	3	22
230	4	2	3	1	3	3	16	5	2	5	5	4	2	23	4	4	3	3	5	1	20
231	5	4	3	5	4	4	25	1	4	4	5	3	2	19	4	4	3	5	3	3	22
232	5	2	4	3	3	5	22	3	4	5	2	4	2	20	3	4	3	4	4	3	21
233	5	2	4	3	5	2	21	5	4	3	3	4	3	22	5	4	2	5	5	3	24
234	5	3	5	3	5	2	23	5	2	5	4	2	5	23	4	4	2	5	5	3	23
235	2	4	4	4	2	5	21	4	4	4	3	4	2	21	3	4	3	5	4	1	20
236	3	3	3	3	4	2	18	4	4	4	2	4	3	21	5	5	3	4	4	2	23
237	4	3	4	5	3	4	23	4	4	5	1	4	3	21	4	2	4	3	4	3	20

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
238	3	3	4	5	3	2	20	1	3	2	5	3	4	18	3	4	3	4	3	4	21
239	5	3	5	4	5	4	26	5	5	5	2	4	2	23	5	4	2	5	4	3	23
240	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	2	10	4	2	1	3	4	2	16
241	4	5	4	5	4	2	24	4	4	5	2	4	3	22	4	5	3	3	5	4	24
242	3	4	5	3	5	2	22	3	3	4	3	4	1	18	2	5	2	3	4	5	21
243	2	1	3	2	1	3	12	3	3	2	3	2	1	14	2	3	3	2	2	1	13
244	3	4	3	3	5	2	20	5	4	5	1	2	2	19	5	4	1	4	5	3	22
245	4	2	4	3	2	5	20	4	5	4	1	3	3	20	3	4	3	4	4	3	21
246	5	3	5	3	4	3	23	4	5	1	2	5	2	19	3	5	2	4	4	2	20
247	4	3	3	5	5	2	22	5	3	3	2	4	3	20	5	3	4	3	4	2	21
248	2	4	3	5	3	3	20	3	5	4	1	5	2	20	5	5	2	3	5	1	21
249	3	1	3	2	2	2	13	3	3	4	1	2	3	16	5	3	2	4	4	2	20
250	4	2	4	5	4	5	24	5	4	5	3	5	3	25	5	5	3	4	4	2	23
251	2	2	5	3	5	3	20	3	4	5	3	5	2	22	4	3	2	4	3	5	21
252	4	2	5	2	5	3	21	5	4	4	3	3	2	21	3	5	3	3	2	4	20
253	5	4	2	2	3	2	18	3	5	4	2	1	4	19	3	5	1	5	4	2	20
254	3	4	5	3	5	2	22	5	3	4	3	4	3	22	5	3	2	4	4	2	20
255	5	1	2	4	5	3	20	4	4	4	3	5	1	21	4	4	3	3	4	3	21
256	2	3	4	3	4	1	17	4	3	5	2	4	2	20	4	2	1	2	5	4	18
257	2	4	2	5	3	5	21	5	5	4	2	4	2	22	4	3	4	3	5	1	20
258	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	1	15	4	4	2	4	3	2	19
259	2	4	5	4	4	2	21	4	4	3	5	1	3	20	4	2	4	3	4	4	21
260	4	2	5	3	5	2	21	4	4	3	4	1	2	18	3	3	2	4	5	2	19
261	5	1	2	5	4	4	21	4	3	4	2	5	2	20	5	5	3	3	3	3	22
262	5	2	3	2	5	3	20	3	3	4	2	4	2	18	4	2	2	3	2	4	17
263	4	3	5	2	4	3	21	4	4	4	3	4	3	22	4	4	2	4	3	3	20
264	3	3	4	2	4	3	19	4	5	5	3	3	2	22	4	5	2	5	5	3	24
265	3	2	3	3	5	1	17	5	3	4	2	4	3	21	4	4	3	4	4	3	22
266	4	2	5	3	5	2	21	3	4	3	2	2	4	18	4	5	3	3	1	4	20
267	3	5	4	4	3	4	23	3	5	4	2	5	3	22	3	4	4	2	4	3	20
268	3	1	1	1	2	2	10	3	5	5	2	4	2	21	5	4	2	2	4	2	19
269	5	3	4	3	5	3	23	5	5	3	2	4	3	22	5	3	4	3	3	2	20
270	5	3	4	5	4	4	25	4	4	4	3	5	4	24	5	5	3	5	4	3	25
271	1	5	4	4	5	3	22	5	1	4	2	3	5	20	5	1	1	5	5	4	21
272	3	5	3	2	5	2	20	4	3	1	2	5	3	18	4	2	3	5	4	3	21
273	3	2	5	2	4	2	18	3	3	4	2	5	3	20	3	5	3	4	3	2	20
274	5	2	5	3	5	4	24	4	4	4	3	4	3	22	5	3	3	3	4	4	22
275	5	2	5	5	5	2	24	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	4	5	1	19
276	3	4	2	2	3	4	18	4	4	5	2	5	2	22	4	4	3	5	3	4	23
277	5	2	3	2	3	2	17	4	3	4	4	4	2	21	4	4	3	5	5	2	23

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
278	4	3	4	3	3	3	20	3	2	3	3	4	1	16	4	2	2	2	3	2	15
279	5	4	2	2	3	2	18	5	1	4	4	3	1	18	2	3	5	1	4	5	20
280	5	2	5	1	5	2	20	3	3	3	3	2	2	16	4	4	2	5	3	1	19
281	3	5	4	4	4	3	23	3	4	5	4	4	3	23	4	4	1	5	2	4	20
282	5	3	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	3	22	5	4	2	5	5	3	24
283	5	3	5	3	5	3	24	5	4	5	3	5	2	24	5	4	2	5	4	3	23
284	5	2	5	5	5	2	24	3	4	5	4	5	1	22	3	5	3	4	4	3	22
285	3	5	4	3	4	3	22	4	4	3	3	5	2	21	3	5	5	4	3	3	23
286	4	2	5	3	5	2	21	4	2	5	3	5	3	22	4	3	3	5	3	4	22
287	2	5	5	2	5	2	21	5	1	5	2	5	2	20	5	4	3	4	3	3	22
288	5	3	2	5	4	1	20	4	5	5	4	3	2	23	5	5	2	3	4	3	22
289	4	2	4	3	5	3	21	4	5	4	3	2	2	20	4	3	3	4	3	4	21
290	2	1	1	1	2	1	8	2	3	3	3	2	2	15	2	2	4	3	3	4	18
291	2	4	5	2	5	3	21	5	3	5	3	4	2	22	4	4	3	5	3	3	22
292	4	3	5	3	3	4	22	4	4	5	3	4	3	23	4	5	3	4	5	3	24
293	5	2	3	5	4	3	22	4	4	3	3	5	3	22	4	4	4	5	4	3	24
294	2	1	1	2	1	2	9	1	4	3	1	4	3	16	5	4	2	4	4	4	23
295	5	3	5	3	5	3	24	5	4	5	3	5	2	24	3	4	5	3	4	5	24
296	3	4	3	5	5	3	23	5	5	4	3	3	2	22	5	5	2	4	5	2	23
297	5	3	4	3	5	3	23	4	4	5	3	5	3	24	5	4	2	4	4	3	22
298	3	3	3	3	4	2	18	3	2	3	5	4	2	19	4	3	1	3	3	4	18
299	5	3	3	4	3	5	23	4	5	5	2	4	2	22	5	2	1	5	4	4	21
300	5	3	5	4	5	3	25	5	4	5	3	5	3	25	5	4	3	4	4	5	25
301	5	2	5	4	5	1	22	5	4	4	2	4	3	22	4	2	3	4	5	3	21
302	5	3	4	5	3	4	24	5	2	4	5	5	3	24	5	5	2	4	5	3	24
303	5	3	5	3	5	4	25	5	3	5	3	5	4	25	5	4	3	4	4	5	25
304	4	3	4	3	3	5	22	5	3	4	2	5	3	22	4	4	3	5	4	3	23
305	5	2	5	2	5	5	24	5	5	5	3	4	2	24	4	4	3	3	5	5	24
306	3	3	5	3	5	1	20	5	2	4	2	4	3	20	4	4	2	4	3	3	20
307	5	4	5	4	5	3	26	5	5	5	3	5	3	26	5	4	4	4	5	4	26
308	3	1	2	2	3	2	13	2	2	3	2	2	2	13	4	5	2	5	5	2	23
309	4	3	5	3	5	4	24	4	4	4	4	5	3	24	4	3	4	5	5	3	24
310	2	3	2	1	2	2	12	5	4	4	2	3	3	21	5	4	3	4	4	3	23
311	5	2	2	4	5	3	21	4	4	4	3	4	3	22	5	5	3	3	3	3	22
312	2	2	2	1	1	2	10	4	4	4	4	3	2	21	3	4	3	4	4	3	21
313	5	3	5	3	4	3	23	3	4	3	3	1	4	18	3	5	4	3	4	1	20
314	5	2	4	3	5	2	21	3	5	4	3	5	1	21	3	4	3	3	2	5	20
315	3	2	5	2	4	2	18	5	5	3	3	4	2	22	4	5	3	4	4	3	23
316	4	5	2	4	5	5	25	5	4	4	4	5	4	26	5	4	3	4	5	1	22
317	3	4	3	5	5	2	22	4	5	4	1	3	3	20	4	3	2	5	5	2	21

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
318	3	5	5	4	3	3	23	5	5	4	2	4	2	22	4	3	2	4	4	3	20
319	5	3	4	3	5	3	23	4	5	5	4	3	2	23	3	4	1	5	5	4	22
320	1	2	1	2	3	2	11	2	4	4	2	3	1	16	2	3	4	2	2	4	17
321	4	2	2	4	3	4	19	3	5	5	2	5	2	22	5	5	3	4	4	3	22
322	3	5	3	4	5	3	23	5	4	5	2	4	2	22	5	4	3	3	4	2	21
323	5	3	3	3	2	4	20	4	5	5	2	4	2	22	4	3	4	3	4	3	21
324	4	3	5	2	4	2	20	4	2	1	2	4	5	18	3	3	2	4	3	1	16
325	5	2	5	2	5	5	24	4	4	5	3	4	5	25	5	5	2	4	4	3	23
326	4	3	5	4	3	3	22	2	3	4	1	5	4	19	4	5	4	4	5	3	25
327	3	2	1	2	2	2	12	4	5	5	2	5	3	24	5	4	3	4	4	4	24
328	3	5	4	3	4	3	22	4	5	5	3	4	1	22	3	5	3	5	5	2	23
329	4	2	5	3	4	1	19	4	2	1	3	4	5	19	5	3	2	5	4	3	22
330	4	3	4	2	4	3	20	2	2	2	4	3	3	16	3	2	3	2	3	1	14
331	4	1	2	2	4	2	15	4	2	5	4	3	2	20	5	2	2	4	3	5	21
332	4	3	5	3	5	3	23	4	4	3	5	3	2	21	4	4	3	3	3	5	22
333	5	2	4	3	5	3	22	5	4	5	3	3	3	23	4	3	3	4	4	3	21
334	3	4	3	5	5	3	23	5	2	5	4	3	4	23	5	5	3	5	4	3	25
335	2	4	3	3	2	5	19	5	2	4	5	3	1	20	5	5	1	4	5	1	21
336	3	5	3	4	4	3	22	3	3	4	3	3	2	18	4	3	2	5	4	3	21
337	3	4	3	4	4	2	20	4	5	4	2	4	3	22	4	5	3	3	5	2	22
338	4	2	4	2	5	1	18	4	4	4	2	4	3	21	5	3	2	5	4	3	22
339	5	3	4	3	5	3	23	5	2	3	2	5	3	20	3	3	5	3	5	3	22
340	4	3	4	4	4	5	24	5	3	4	2	1	5	20	4	5	2	5	5	3	24
341	4	3	3	4	3	1	18	2	3	3	3	3	2	16	3	1	3	2	3	2	14
342	5	1	5	1	4	1	17	2	1	3	1	2	3	12	5	2	3	4	3	4	21
343	4	3	5	3	4	3	22	4	4	5	1	4	3	21	4	4	3	3	5	3	22
344	5	2	4	3	5	2	21	5	4	4	4	4	5	26	5	3	4	3	4	2	21
345	4	3	4	3	4	2	20	4	4	5	4	4	2	23	5	4	3	5	4	3	24
346	3	4	3	3	5	2	20	4	2	5	3	5	3	22	5	4	1	5	5	3	23
347	5	3	3	5	2	4	22	3	2	3	2	2	5	17	3	4	2	5	4	2	20
348	1	2	1	2	2	1	9	3	1	4	2	5	5	20	5	4	3	3	2	2	19
349	4	2	4	5	4	5	24	5	3	4	2	5	2	21	3	4	3	4	4	3	21
350	5	3	4	3	5	3	23	5	5	4	3	3	3	23	4	4	3	4	4	3	22
351	4	3	4	5	3	4	23	5	4	4	2	4	3	22	3	2	3	2	4	3	17
352	4	2	3	3	4	2	18	4	5	5	3	4	1	22	4	4	3	1	4	2	18
353	5	3	5	3	4	3	23	5	4	3	4	4	1	21	5	5	1	4	5	1	21
354	4	2	4	1	5	2	18	4	4	5	4	5	4	26	5	3	2	5	2	5	22
355	5	2	4	3	5	2	21	4	4	5	3	4	1	21	3	4	1	5	5	4	22
356	4	3	5	3	5	2	22	5	3	4	1	5	2	20	2	3	4	3	3	5	20
357	3	5	4	4	4	3	23	5	1	2	4	5	2	19	5	3	2	2	3	5	20

No.	Pernyataan																				
	Customer Relationship Management (X ₁)							Kualitas Pelayanan (X ₂)							Loyalitas Pelanggan (Y)						
	CR 1	CR 2	CR 3	CR 4	CR 5	CR 6	Total	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	Total	LP 1	LP 2	LP 3	LP 4	LP 5	LP 6	Total
358	4	2	5	3	3	3	20	1	3	4	5	5	1	19	3	5	2	4	4	2	20
359	5	1	5	4	2	4	21	3	4	5	4	2	1	19	5	3	5	3	5	1	22
360	3	3	2	5	4	2	19	5	4	2	3	3	1	18	4	2	3	4	5	3	21
361	4	1	4	2	5	3	19	1	3	2	3	2	1	12	4	4	2	3	5	3	21
362	5	4	2	2	3	2	18	3	4	5	2	3	4	21	5	1	1	4	5	4	20
363	2	2	1	1	2	2	10	1	3	2	3	3	1	13	5	3	2	4	2	2	18
364	2	5	5	3	4	2	21	4	4	5	1	4	3	21	5	4	3	4	3	3	22
365	5	2	4	3	5	2	21	5	4	5	2	5	2	23	4	4	3	4	5	3	23
366	2	2	3	2	2	2	13	3	3	2	3	3	2	16	3	4	3	3	4	3	20
367	5	3	4	3	3	5	23	4	4	3	2	4	3	20	4	1	2	5	4	4	20
368	3	5	3	5	5	2	23	5	4	3	4	3	2	21	4	2	2	4	5	3	20
369	5	2	4	3	3	3	20	4	5	1	2	5	2	19	4	3	4	2	3	4	20
370	3	3	2	3	3	2	16	2	3	1	2	2	3	13	3	3	3	4	4	2	19
371	1	5	4	3	2	4	19	5	3	4	4	5	4	25	4	5	3	4	5	2	23
372	4	2	5	3	3	2	19	5	5	4	3	5	4	26	5	5	3	4	5	2	24
373	4	3	4	3	4	2	20	2	4	3	3	3	1	16	2	1	3	2	3	3	14
374	3	2	4	2	4	2	17	4	3	3	1	3	2	16	3	4	4	2	4	1	18
375	1	3	1	2	1	2	10	2	3	1	3	1	2	12	5	3	2	3	4	2	19
376	5	2	4	2	4	2	19	3	5	5	2	5	2	22	4	4	1	5	4	2	20
377	5	3	5	3	5	3	24	1	4	2	2	4	1	14	4	1	5	2	3	5	20
378	4	3	5	2	4	3	21	3	4	4	2	2	1	16	5	4	2	3	5	3	22
	1374	1042	1361	1126	1382	965	7250	1457	1376	1459	1008	1451	908	7659	1561	1364	982	1501	1540	1039	7987
	1208		1243.5		1173.5			1416.5		1233.5		1179.5			1462.5		1241.5		1289.5		

LAMPIRAN 6
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel Customer Relationship Management (X₁)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	SUM.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	0.272	.853**	.473**	.799**	0.283	.909**
	Sig. (2-tailed)		0.146	0.000	0.008	0.000	0.130	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	0.272	1	0.131	0.154	0.270	.511**	.496**
	Sig. (2-tailed)	0.146		0.489	0.417	0.148	0.004	0.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.853**	0.131	1	.439*	.725**	0.200	.834**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.489		0.015	0.000	0.289	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.473**	0.154	.439*	1	0.321	0.332	.622**
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.417	0.015		0.084	0.073	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.799**	0.270	.725**	0.321	1	0.139	.824**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.148	0.000	0.084		0.462	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	0.283	.511**	0.200	0.332	0.139	1	.509**
	Sig. (2-tailed)	0.130	0.004	0.289	0.073	0.462		0.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM.X1	Pearson Correlation	.909**	.496**	.834**	.622**	.824**	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	SUM.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.790**	.835**	0.178	.779**	0.317	.912**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.346	0.000	0.087	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.790**	1	.729**	0.266	.737**	0.215	.865**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.155	0.000	0.253	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.835**	.729**	1	0.310	.774**	0.315	.919**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.095	0.000	0.090	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	0.178	0.266	0.310	1	0.159	0.216	.404*
	Sig. (2-tailed)	0.346	0.155	0.095		0.401	0.252	0.027
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.779**	.737**	.774**	0.159	1	0.103	.837**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.401		0.589	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	0.317	0.215	0.315	0.216	0.103	1	.451*
	Sig. (2-tailed)	0.087	0.253	0.090	0.252	0.589		0.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM.X2	Pearson Correlation	.912**	.865**	.919**	.404*	.837**	.451*	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.027	0.000	0.012	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	SUM.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.590**	.456*	.529**	.674**	0.024	.802**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.011	0.003	0.000	0.901	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.590**	1	0.345	0.326	.395*	.442*	.739**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.062	0.079	0.031	0.014	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.456*	0.345	1	0.060	.376*	0.284	.536**
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.062		0.753	0.040	0.128	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.529**	0.326	0.060	1	.678**	0.159	.730**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.079	0.753		0.000	0.401	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.674**	.395*	.376*	.678**	1	0.242	.838**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.031	0.040	0.000		0.197	0.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	0.024	.442*	0.284	0.159	0.242	1	.473**
	Sig. (2-tailed)	0.901	0.014	0.128	0.401	0.197		0.008
	N	30	30	30	30	30	30	30
SUM.Y	Pearson Correlation	.802**	.739**	.536**	.730**	.838**	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7
HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel Customer Relationship Management (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.809	6

Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.851	6

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.783	6

LAMPIRAN 8

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

a. Output Hasil Uji Normalitas

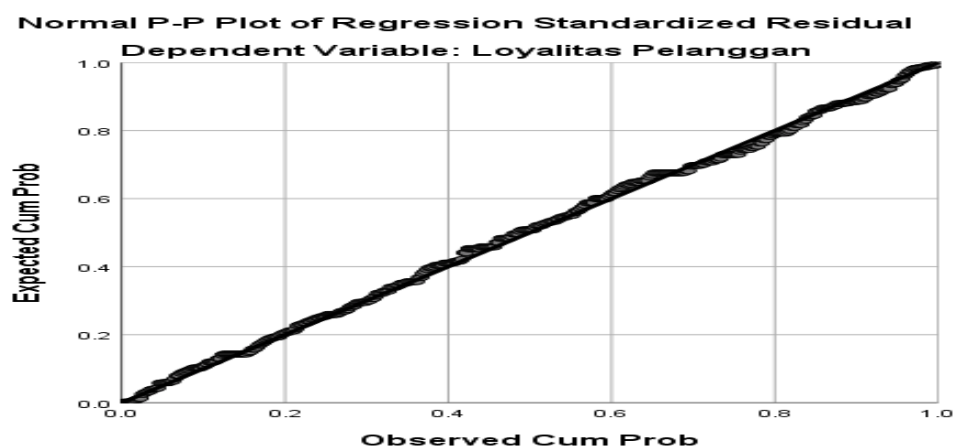
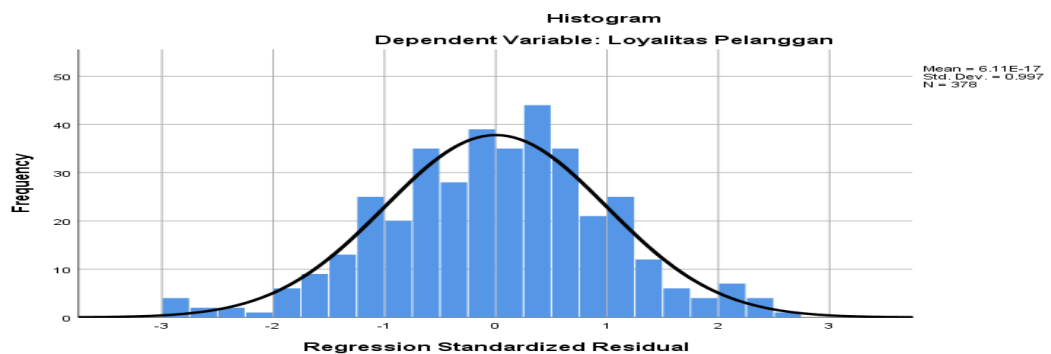
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		378
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.88920551
Most Extreme Differences	Absolute	0.030
	Positive	0.026
	Negative	-0.030
Test Statistic		0.030
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



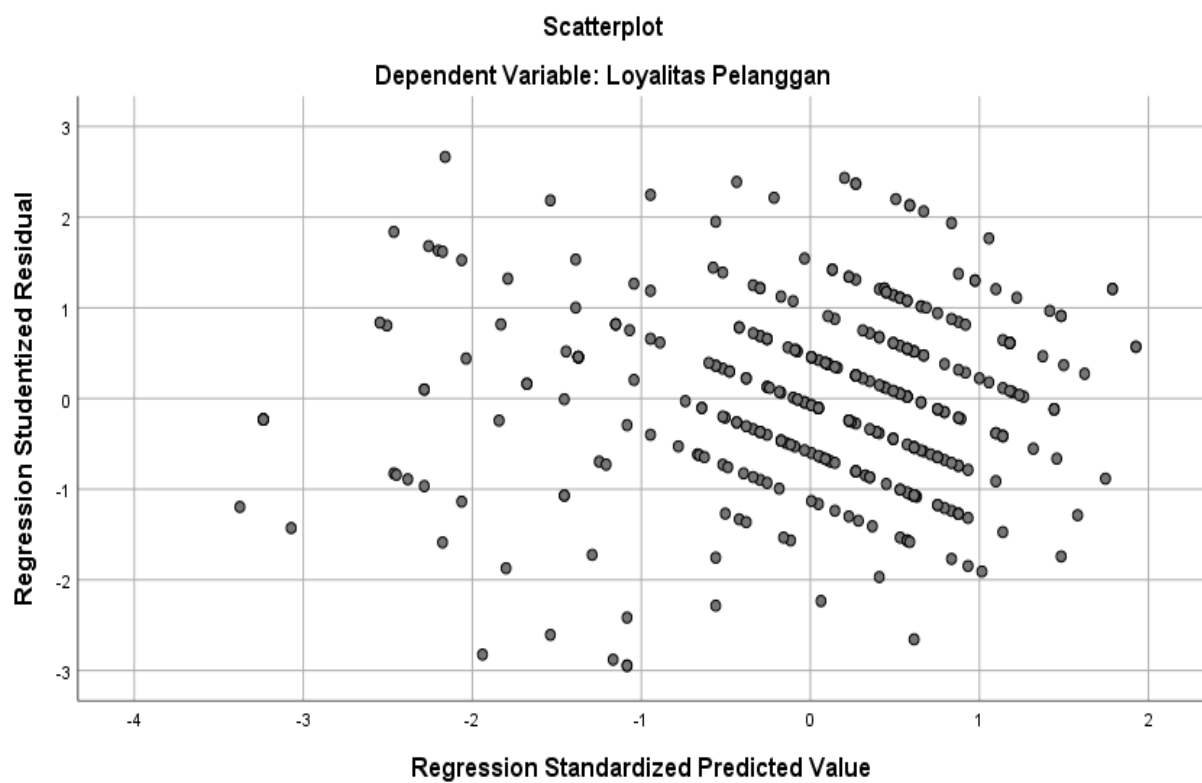
b. Output Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.259	0.605		20.263	0.000		
1 Customer Relationship Management	0.060	0.026	0.111	2.283	0.023	0.709	1.411
Kualitas Pelayanan	0.381	0.034	0.542	11.150	0.000	0.709	1.411

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

c. Output Hasil Uji Heterokedastisitas



d. Output Hasil Uji Linearitas

1. Uji Linearitas Variabel Customer Relationship Management (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Customer Relationship Management	Between Groups	(Combined)	475.826	19	25.043	5.385	0.000
		Linearity	348.995	1	348.995	75.047	0.000
		Deviation from Linearity	126.830	18	7.046	1.515	0.082
	Within Groups		1664.822	358	4.650		
	Total		2140.648	377			

2. Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	859.699	17	50.571	14.212	0.000
		Linearity	776.393	1	776.393	218.199	0.000
		Deviation from Linearity	83.306	16	5.207	1.463	0.111
	Within Groups		1280.949	360	3.558		
	Total		2140.648	377			

e. Output Hasil Uji (Parsial) t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.259	0.605		20.263	0.000		
1 Customer Relationship Management	0.060	0.026	0.111	2.283	0.023	0.709	1.411
Kualitas Pelayanan	0.381	0.034	0.542	11.150	0.000	0.709	1.411

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

f. Output Hasil Uji (Simulatan) F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	795.098	2	397.549	110.796	.000 ^b
	Residual	1345.550	375	3.588		
	Total	2140.648	377			

g. Output Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12.259	0.605		20.263	0.000		
1 Customer Relationship Management	0.060	0.026	0.111	2.283	0.023	0.709	1.411
Kualitas Pelayanan	0.381	0.034	0.542	11.150	0.000	0.709	1.411

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

h. Output Hasil Uji Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	0.371	0.368	1.89424

LAMPIRAN 9
TABEL DISTRIBUSI T DAN R

		Tabel Distribusi T			Tabel Distribusi R		
		Tingkat Signifikansi			Tingkat Signifikansi		
df(N-2)	One Tail	0.05	0.025	0.005	0.05	0.025	0.005
	Two Tail	0.1	0.05	0.01	0.1	0.05	0.01
1		6.314	12.706	63.657	0.987688	0.996917	0.999877
2		2.920	4.303	9.925	0.9	0.95	0.99
3		2.353	3.182	5.841	0.805384	0.878339	0.958735
4		2.132	2.776	4.604	0.729299	0.811401	0.9172
5		2.015	2.571	4.032	0.669439	0.754492	0.874526
6		1.943	2.447	3.707	0.621489	0.706734	0.834342
7		1.895	2.365	3.499	0.582206	0.666384	0.797681
8		1.860	2.306	3.355	0.549357	0.631897	0.764592
9		1.833	2.262	3.250	0.521404	0.602069	0.734786
10		1.812	2.228	3.169	0.497265	0.575983	0.707888
.....							
14		1.761	2.145	2.977	0.425902	0.497309	0.622591
15		1.753	2.131	2.947	0.41236	0.482146	0.605506
.....							
21		1.721	2.080	2.831	0.351531	0.413247	0.52562
22		1.717	2.074	2.819	0.343783	0.404386	0.515101
24		1.711	2.064	2.797	0.329705	0.388244	0.495808
25		1.708	2.060	2.787	0.323283	0.380863	0.486932
26		1.706	2.056	2.779	0.317223	0.373886	0.478511
27		1.703	2.052	2.771	0.31149	0.367278	0.470509
28		1.701	2.048	2.763	0.306057	0.361007	0.462892
29		1.699	2.045	2.756	0.300898	0.355046	0.455631
30		1.697	2.042	2.750	0.295991	0.34937	0.448699
.....							
372		1.649	1.966	2.589	0.085184	0.1014	0.133046
373		1.649	1.966	2.589	0.08507	0.1013	0.132869
374		1.649	1.966	2.589	0.084956	0.1012	0.132692
375		1.649	1.966	2.589	0.084843	0.1010	0.132516
376		1.649	1.966	2.589	0.084731	0.1009	0.132341
377		1.649	1.966	2.589	0.084618	0.1008	0.132167
378		1.649	1.966	2.589	0.084507	0.1006	0.131993
379		1.649	1.966	2.589	0.084395	0.1005	0.131821
380		1.649	1.966	2.589	0.084284	0.1004	0.131648

LAMPIRAN 10
TABEL DISTRIBUSI F

α	0.05							
dk2=dk Penyebut	dk.1+dk Pembilang							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.45	199.50	215.71	224.58	230.16	233.99	236.77	238.88
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07
.....								
351	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
352	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
353	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
354	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
355	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
.....								
360	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.04	1.96
361	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
362	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
363	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
364	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
365	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
.....								
370	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
371	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
372	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
373	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
374	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
375	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
376	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
377	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
378	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96
379	3.87	3.02	2.63	2.40	2.24	2.12	2.03	1.96

