

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PETUNJUK

Mohon bantuan dan kesediaan Bapak atau Ibu untuk memberikan jawaban secara jujur dan sesungguhnya. Peneliti melakukan penelitian tentang “ **Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Nasabah Asuransi Prudential Life Assurance (studi kasus pada Miracle Agency Pangkalpinang)**”. Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak atau Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan. Kami senantiasa menunggu jawaban dari Bapak atau Ibu yang sangat berharga bagi kami.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Umur : 1. 18 – 25 th 2. 26 – 50 th 3. > 50 th

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan : 1. SMA/SMK 2. Diploma 3. S1 4. S2/S3
5. Lainnya,

Pekerjaan : 1. Wirausaha 2. PNS 3. Swasta
4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya,

II. INDIKATOR

Jawablah Pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda () pada jawaban yang telah tersedia sesuai dengan anggapan anda. Alternatif jawaban sebagai berikut:

Indikator				
Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
(SS)	(S)	(R)	(TS)	(STS)
Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1

III. PERNYATAAN

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Nilai Pelanggan (X1)					
	Nilai Produk dan Manfaat					
1.	Memiliki produk yang sudah teruji					
2.	Produk sesuai dengan kebutuhan.					
3.	Produk dapat mengalihkan resiko					
4	Produk memiliki manfaat sebagai perencanaan keuangan yang baik.					
	Nilai Pelayanan					
5.	<i>Miracle Agency</i> memiliki lokasi yang mudah dijangkau nasabah.					
6	<i>Miracle Agency</i> cepat dan professional dalam melayani nasabah.					
7.	<i>Miracle Agency</i> selalu member informasi lengkap mengenai produk yang di butuhkan nasabah.					
	Nilai Harga					
8.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan produk yang didapatkan.					
9.	Harga yang ditawarkan lebih murah daripada produk asuransi lain.					
	Kepercayaan (X2)					
	Kepercayaan Produk					
10.	Nasabah mengetahui manfaat produk asuransi Prudential					
11.	Percaya produk asuransi Handal dan memiliki reputasi baik.					
	Kepercayaan Manfaat					
12.	Manfaat yang diberikan sesuai kebutuhan nasabah					
13.	Manfaat yang diterima nasabah membantu nasabah mengalihkan risiko					
14..	Manfaat yang diterima nasabah membantu membantu merencanakan keuangan nasabah					
	Kepercayaan Perusahaan					
15	Tenaga pemasaran professional dan terpercaya					
16..	<i>Miracle Agency</i> adalah salah satu anak cabang PT Prudential Life Assurance yang terpercaya di Babel					
	Loyalitas Pelanggan (Y)					
	Kepuasan					
17.	<i>Miracle Agency</i> sebagai anak cabang PT Prudential Life Assurance di Babel memberikan kepuasan terhadap nasabah.					
18.	<i>Miracle Agency</i> sebagai anak cabang PT Prudential Life Assurance di Babel memenuhi harapan dengan produk yang berkualitas					

	Ikatan Emosi					
19.	Pemilihan produk asuransi Prudential Life Assurance mencerminkan karakter nasabah					
	Kepercayaan					
20.	Nasabah percaya terhadap produk Prudential					
21.	Miracle Agency sebagai anak cabang PT Prudential Life Assurance adalah perusahaan asuransi nomor satu di Pangkalpinang.					
	Kemudahan dan Pengalaman					
22.	Nasabah dengan mudah mencari informasi polis ,informasi produk, melakukan klaim,dan penarikan dana.					



LAMPIRAN 2

Tabulasi Jawaban Responden Variabel Nilai Pelanggan (X1)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	X1_Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
10	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
25	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
31	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	4	4	3	4	4	5	4	3	36
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
39	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42

42	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
46	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
49	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
52	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	5	4	3	4	4	5	5	3	4	37
71	5	4	3	4	4	5	5	3	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	5	4	3	5	4	5	5	3	5	39
74	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
77	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
81	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
82	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
83	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
84	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42

88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	4	3	3	4	4	5	5	3	4	35
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
95	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
101	4	4	4	4	4	5	3	4	5	37
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	5	4	4	3	4	4	5	4	3	36
106	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
108	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
109	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
111	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42
112	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
116	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
118	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
119	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
121	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
122	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
125	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
129	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
130	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
132	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
133	5	4	5	5	4	5	4	4	4	40

134	4	5	5	5	4	4	4	4	3	38
135	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41
136	4	5	5	5	4	4	4	4	4	39
137	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
138	4	5	4	4	4	4	4	4	3	36
139	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
140	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
141	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
142	5	4	4	5	5	3	5	4	5	40
143	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
145	3	5	5	5	5	4	4	4	4	39
146	5	4	4	4	5	5	5	4	5	41
147	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
150	4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
151	2	4	4	4	4	4	5	5	4	36
152	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
153	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
155	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
156	4	5	4	4	4	4	4	4	3	36
157	5	4	5	5	4	5	4	4	4	40
158	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
159	4	5	4	4	4	4	4	4	3	36
160	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
161	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
162	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
164	4	5	5	5	4	4	5	5	5	42
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
166	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36
167	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
168	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
169	4	5	5	4	4	4	5	3	4	38
170	5	4	5	4	5	5	5	3	4	40
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
172	5	5	5	4	5	4	5	3	5	41
173	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
175	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
176	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
177	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39
178	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
179	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42

180	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
181	5	5	5	5	4	4	5	4	5	42
182	3	5	4	5	5	4	5	5	4	40
183	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
186	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
187	2	3	4	3	2	2	5	5	5	31
188	1	4	3	4	3	4	4	4	4	31
189	4	4	4	4	4	4	5	3	4	36
190	4	5	3	3	3	3	4	4	4	33
191	4	5	4	4	4	4	5	5	5	40
192	4	3	4	4	4	4	5	4	5	37
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
195	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
197	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
199	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
200	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
203	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
204	4	4	4	5	4	4	4	4	3	36
205	5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
207	5	4	4	4	5	4	4	5	5	40
208	5	4	4	4	4	4	4	4	3	36
209	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
210	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
212	4	4	3	3	4	4	5	4	5	36
213	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
216	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
217	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
218	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
220	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
221	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
223	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
225	5	5	3	5	5	5	5	4	4	41

318	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
319	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
321	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42
322	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
326	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
327	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
328	5	4	4	5	4	5	5	4	4	40
329	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
330	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
331	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
332	5	4	4	4	4	4	5	4	5	39
333	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45

**Tabulasi Jawaban Responden
Variabel Kepercayaan (X2)**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	X2_Total
1	5	4	4	4	4	4	4	29
2	5	4	5	5	4	5	5	33
3	4	5	5	5	4	4	4	31
4	4	5	5	5	4	4	4	31
5	4	5	5	5	4	4	4	31
6	5	5	4	5	5	4	5	33
7	4	5	4	4	4	4	5	30
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	3	4	4	4	4	4	4	27
10	4	4	4	4	4	5	5	30
11	5	4	4	5	5	3	4	30
12	3	4	4	4	4	3	4	26
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	3	5	5	5	5	4	4	31
15	5	4	4	4	5	5	4	31
16	4	4	4	4	4	4	3	27
17	3	4	4	4	4	4	4	27
18	4	4	4	4	4	4	3	27
19	4	5	4	4	4	4	3	28
20	2	4	4	4	4	4	4	26
21	5	5	5	5	5	4	4	33
22	5	5	5	5	4	4	5	33
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	5	4	4	4	4	5	30
25	4	5	4	4	4	4	5	30

26	5	4	5	5	4	5	5	33
27	4	4	4	4	3	3	4	26
28	4	5	4	4	4	4	5	30
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	4	5	4	4	4	4	5	30
32	5	5	5	5	5	5	3	33
33	4	5	5	5	4	4	4	31
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	5	4	4	3	4	3	27
36	4	4	5	4	4	4	4	29
37	5	5	5	5	5	5	3	33
38	4	5	5	4	4	4	4	30
39	5	4	5	4	5	5	5	33
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	5	5	5	4	5	4	4	32
42	5	5	5	4	5	5	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	5	5	5	5	5	5	5	35
46	5	4	5	4	5	4	5	32
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	4	5	4	4	5	5	4	31
49	5	4	5	4	5	4	4	31
50	5	5	5	5	4	4	5	33
51	3	5	4	5	5	4	5	31
52	4	5	5	4	4	4	5	31
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	5	4	4	4	3	28
56	2	3	4	3	2	2	4	20
57	1	4	3	4	3	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	5	3	3	3	3	3	24
60	4	5	4	4	4	4	4	29
61	4	3	4	4	4	4	4	27
62	5	5	5	5	5	5	5	35
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	5	4	5	4	5	5	33
65	4	4	4	4	4	4	5	29
66	5	4	4	4	4	4	4	29
67	4	4	5	4	5	4	4	30
68	5	5	4	5	4	5	5	33
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	4	4	3	3	4	4	4	26

72	4	4	4	4	4	5	4	29
73	4	4	4	4	4	4	5	29
74	4	3	3	4	4	4	5	27
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	5	5	5	4	4	4	5	32
77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	4	4	4	4	4	5	29
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	4	3	4	5	28
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	5	5	5	4	5	5	4	33
85	4	4	4	4	4	4	5	29
86	4	4	4	4	4	5	4	29
87	4	4	4	4	4	5	5	30
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	5	4	29
91	5	5	5	5	5	5	4	34
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	4	4	4	4	4	5	4	29
94	3	3	3	3	3	3	5	23
95	4	4	4	4	4	4	5	29
96	4	4	4	4	4	4	5	29
97	5	4	4	3	4	4	4	28
98	5	4	4	4	4	4	5	30
99	3	3	3	3	3	3	5	23
100	5	4	4	4	4	5	5	31
101	5	5	4	5	5	5	5	34
102	4	4	4	4	4	4	3	27
103	5	5	4	5	4	5	4	32
104	5	4	5	4	5	4	4	31
105	4	4	4	4	4	4	3	27
106	4	4	4	4	4	4	4	28
107	5	5	5	5	5	5	3	33
108	4	4	5	4	5	4	4	30
109	5	5	5	5	5	5	5	35
110	5	4	4	5	4	5	4	31
111	4	5	4	5	4	5	4	31
112	5	5	5	5	5	5	4	34
113	4	4	4	4	4	5	4	29
114	5	4	4	4	4	4	4	29
115	5	5	5	5	5	5	5	35
116	4	4	4	4	4	4	5	29
117	5	4	4	4	4	5	5	31

118	4	4	4	4	4	4	4	28
119	4	5	4	5	4	4	4	30
120	4	4	4	4	4	4	5	29
121	4	4	4	4	4	3	5	28
122	5	4	4	4	4	4	5	30
123	4	4	4	4	4	4	5	29
124	5	5	5	5	5	5	4	34
125	4	4	5	4	4	4	3	28
126	2	3	4	3	2	2	4	20
127	1	4	3	4	3	4	4	23
128	4	4	4	4	4	4	4	28
129	4	5	3	3	3	3	3	24
130	4	5	4	4	4	4	4	29
131	4	3	4	4	4	4	4	27
132	5	5	5	5	5	5	5	35
133	5	5	4	5	4	4	4	31
134	5	5	2	4	4	4	3	27
135	3	4	5	4	4	4	5	29
136	4	4	4	4	4	4	4	28
137	5	5	5	5	5	5	5	35
138	4	4	4	3	4	2	3	24
139	4	3	5	5	5	4	5	31
140	3	4	4	4	4	4	4	27
141	5	4	4	4	4	4	4	29
142	5	4	5	5	4	5	5	33
143	4	5	5	5	4	4	4	31
144	4	5	5	5	4	4	4	31
145	4	5	5	5	4	4	4	31
146	5	5	4	5	5	4	5	33
147	4	5	4	4	4	4	5	30
148	4	4	4	4	4	4	4	28
149	3	4	4	4	4	4	4	27
150	4	4	4	4	4	5	5	30
151	5	4	4	5	5	3	4	30
152	3	4	4	4	4	3	4	26
153	4	4	4	4	4	4	4	28
154	3	5	5	5	5	4	4	31
155	5	4	4	4	5	5	4	31
156	4	4	4	4	4	4	3	27
157	3	4	4	4	4	4	4	27
158	4	4	4	4	4	4	3	27
159	4	5	4	4	4	4	3	28
160	2	4	4	4	4	4	4	26
161	4	4	4	4	4	4	4	28
162	5	5	4	5	4	5	4	32
163	4	4	4	4	4	4	5	29

164	5	4	4	4	4	4	5	30
165	4	4	5	4	5	4	4	30
166	5	5	4	5	4	5	4	32
167	4	4	4	4	4	4	5	29
168	4	4	4	4	4	4	4	28
169	4	4	3	3	4	4	4	26
170	4	4	4	4	4	5	4	29
171	4	4	4	4	4	4	4	28
172	4	3	3	4	4	4	5	27
173	4	4	4	4	4	4	5	29
174	5	5	5	4	4	4	4	31
175	4	4	4	4	4	4	5	29
176	4	4	4	4	4	4	4	28
177	4	4	4	4	4	4	4	28
178	4	4	4	4	4	4	4	28
179	4	4	4	4	4	4	5	29
180	4	4	4	4	3	4	4	27
181	4	4	4	4	4	4	5	29
182	5	5	5	4	5	5	4	33
183	4	4	4	4	4	4	4	28
184	4	4	4	4	4	5	5	30
185	4	4	4	4	4	5	4	29
186	5	5	5	5	5	5	5	35
187	4	4	4	4	4	4	5	29
188	4	4	4	4	4	5	4	29
189	5	5	5	5	5	5	4	34
190	5	5	5	5	5	5	4	34
191	4	4	4	4	4	5	5	30
192	3	3	3	3	3	3	5	23
193	4	4	4	4	4	4	5	29
194	4	4	4	4	4	4	4	28
195	5	4	4	3	4	4	3	27
196	5	4	4	4	4	4	4	29
197	3	3	3	3	3	3	4	22
198	5	4	4	4	4	5	4	30
199	5	5	4	5	5	5	3	32
200	4	4	4	4	4	4	4	28
201	5	5	4	5	4	5	4	32
202	5	4	5	4	5	4	5	32
203	4	4	4	4	4	4	4	28
204	4	4	4	5	4	4	3	28
205	5	5	4	5	4	5	5	33
206	4	4	4	4	4	4	4	28
207	5	4	4	4	5	4	5	31
208	5	4	4	4	4	4	3	28
209	5	4	5	4	5	4	5	32

210	5	4	4	4	5	4	4	30
211	4	4	4	4	4	4	4	28
212	4	4	3	3	4	4	5	27
213	5	4	4	4	5	4	4	30
214	4	4	3	4	4	4	4	27
215	4	4	4	4	4	4	4	28
216	4	4	4	4	4	4	5	29
217	4	4	4	4	4	4	5	29
218	5	5	5	5	5	5	4	34
219	4	4	4	4	4	4	4	28
220	4	4	4	3	4	4	5	28
221	4	4	4	4	4	4	4	28
222	4	4	4	4	4	4	4	28
223	4	4	3	3	3	4	4	25
224	4	4	4	4	4	4	4	28
225	5	5	3	5	5	5	4	32
226	4	4	4	4	4	4	3	27
227	5	5	4	4	5	5	4	32
228	4	4	3	4	4	4	3	26
229	5	5	5	5	5	5	3	33
230	4	4	4	4	4	4	4	28
231	4	4	3	4	4	4	4	27
232	5	5	5	5	5	5	5	35
233	5	5	5	5	5	5	4	34
234	4	4	3	4	4	4	5	28
235	4	4	4	4	4	4	5	29
236	4	4	4	5	4	4	5	30
237	4	4	4	4	4	4	4	28
238	5	4	3	4	4	5	5	30
239	5	4	3	4	4	5	5	30
240	4	4	4	4	4	4	5	29
241	5	4	3	5	4	5	5	31
242	5	5	4	5	5	4	4	32
243	4	4	4	4	4	4	5	29
244	5	4	5	5	5	4	5	33
245	5	4	5	4	5	5	4	32
246	4	4	4	4	4	4	4	28
247	4	4	4	4	4	4	5	29
248	5	5	5	5	5	5	4	34
249	5	4	5	4	5	4	4	31
250	5	5	4	5	5	5	4	33
251	5	4	5	4	5	5	4	32
252	5	4	5	4	5	4	5	32
253	5	5	5	5	5	5	5	35
254	4	4	4	4	4	4	4	28
255	5	5	4	5	5	5	5	34

256	5	5	5	5	5	5	4	34
257	4	4	4	4	4	4	4	28
258	4	3	3	4	4	5	4	27
259	4	4	4	4	4	4	5	29
260	5	4	3	4	4	4	4	28
261	4	4	4	4	4	4	5	29
262	3	4	3	3	3	3	4	23
263	4	4	4	4	4	4	4	28
264	4	4	4	4	4	4	5	29
265	5	5	5	5	5	5	4	34
266	2	3	4	3	2	2	5	21
267	1	4	3	4	3	4	5	24
268	4	4	4	4	4	4	4	28
269	4	5	3	3	3	3	4	25
270	4	5	4	4	4	4	4	29
271	4	3	4	4	4	4	4	27
272	5	5	5	5	5	5	5	35
273	5	5	4	5	4	4	4	31
274	5	5	2	4	4	4	3	27
275	3	4	5	4	4	4	5	29
276	4	4	4	4	4	4	4	28
277	5	5	5	5	5	5	5	35
278	4	4	4	3	4	2	3	24
279	4	3	5	5	5	4	5	31
280	3	4	4	4	4	4	4	27
281	5	4	4	4	4	4	4	29
282	5	4	5	5	4	5	5	33
283	4	5	5	5	4	4	4	31
284	4	5	5	5	4	4	4	31
285	4	5	5	5	4	4	4	31
286	5	5	4	5	5	4	5	33
287	4	5	4	4	4	4	5	30
288	4	4	4	4	4	4	4	28
289	3	4	4	4	4	4	4	27
290	4	4	4	4	4	5	5	30
291	5	4	4	5	5	3	4	30
292	3	4	4	4	4	3	4	26
293	4	4	4	4	4	4	4	28
294	3	5	5	5	5	4	4	31
295	5	4	4	4	5	5	4	31
296	4	4	4	4	4	4	3	27
297	3	4	4	4	4	4	4	27
298	4	4	4	4	4	4	3	27
299	4	5	4	4	4	4	3	28
300	2	4	4	4	4	4	4	26
301	5	5	5	5	5	4	4	33

302	5	5	5	5	4	4	5	33
303	4	4	4	4	4	4	4	28
304	4	5	4	4	4	4	5	30
305	4	5	4	4	4	4	5	30
306	5	4	5	5	4	5	5	33
307	4	4	4	4	3	3	4	26
308	4	5	4	4	4	4	5	30
309	5	5	5	5	5	5	5	35
310	5	5	5	5	5	5	5	35
311	4	5	4	4	4	4	5	30
312	5	5	5	5	5	5	3	33
313	4	5	5	5	4	4	4	31
314	4	4	4	4	4	4	4	28
315	4	5	4	4	3	4	3	27
316	4	4	5	4	4	4	4	29
317	5	5	5	5	5	5	3	33
318	4	5	5	4	4	4	4	30
319	5	4	5	4	5	5	5	33
320	4	4	4	4	4	4	4	28
321	5	5	5	4	5	4	4	32
322	5	5	5	4	5	5	4	33
323	4	4	4	4	4	4	4	28
324	4	4	4	4	4	4	4	28
325	5	5	5	5	5	5	5	35
326	5	4	5	4	5	4	5	32
327	5	5	5	5	5	5	5	35
328	4	5	4	4	5	5	4	31
329	5	4	5	4	5	4	4	31
330	5	5	5	5	4	4	5	33
331	3	5	4	5	5	4	5	31
332	4	5	5	4	4	4	5	31
333	5	5	5	5	5	5	5	35

**Tabulasi Jawaban Responden
Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Y_Total
1	4	4	4	5	4	4	25
2	5	5	4	5	4	5	28
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	4	26
5	5	4	4	4	4	4	25
6	5	4	5	4	5	4	27
7	5	4	4	4	5	4	26
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	3	3	4	4	22
10	5	4	4	4	5	4	26
11	4	4	3	4	4	4	23
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	3	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	3	3	3	4	21
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	3	5	5	5	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	4	4	5	5	28
25	4	4	3	4	4	4	23
26	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	3	4	4	4	23
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	3	4	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	5	4	4	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	3	4	4	5	25
36	5	4	3	4	4	5	25
37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	4	3	5	4	5	26
39	5	5	4	5	5	4	28
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	4	5	5	5	4	28
42	5	4	5	4	5	5	28
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	4	5	4	5	4	27
47	5	5	4	5	5	5	29
48	5	4	5	4	5	5	28
49	5	4	5	4	5	4	27
50	5	5	5	5	5	5	30

51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	4	5	5	5	29
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	3	3	4	4	5	23
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	3	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	4	3	3	3	3	19
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	4	5	4	5	28
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	4	4	4	4	4	25
67	4	4	5	4	5	4	26
68	5	5	4	5	4	5	28
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	3	3	4	4	22
72	4	4	4	4	4	5	25
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	3	4	4	4	22
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	5	5	4	4	4	27
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	3	4	23
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	4	5	5	29
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	4	5	25
87	4	4	4	4	4	5	25
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	5	25
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	4	4	5	25
94	3	3	3	3	3	3	18
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	5	4	4	3	4	4	24
98	5	4	4	4	4	4	25
99	3	3	3	3	3	3	18
100	5	4	4	4	4	5	26
101	5	5	4	5	5	5	29
102	4	4	4	4	4	4	24
103	5	5	4	5	4	5	28

104	5	4	5	4	5	4	27
105	4	4	4	4	4	4	24
106	4	4	4	4	4	4	24
107	5	5	5	5	5	5	30
108	4	4	5	4	5	4	26
109	5	5	5	5	5	5	30
110	5	4	4	5	4	5	27
111	4	5	4	5	4	5	27
112	5	5	5	5	5	5	30
113	4	4	4	4	4	5	25
114	5	4	4	4	4	4	25
115	5	5	5	5	5	5	30
116	4	4	4	4	4	4	24
117	5	4	4	4	4	5	26
118	4	4	4	4	4	4	24
119	4	5	4	5	4	4	26
120	4	4	4	4	4	4	24
121	4	4	4	4	4	3	23
122	5	4	4	4	4	4	25
123	4	4	4	4	4	4	24
124	5	5	5	5	5	5	30
125	4	3	3	4	4	5	23
126	4	4	4	4	4	4	24
127	5	4	3	4	4	4	24
128	4	4	4	4	4	4	24
129	3	4	3	3	3	3	19
130	4	4	4	4	4	4	24
131	4	4	4	4	4	4	24
132	5	4	4	4	4	4	25
133	5	4	5	5	4	5	28
134	4	5	5	5	4	4	27
135	4	5	5	5	4	4	27
136	4	5	5	5	4	4	27
137	5	5	4	5	5	4	28
138	4	5	4	4	4	4	25
139	4	4	4	4	4	4	24
140	3	4	4	4	4	4	23
141	4	4	4	4	4	5	25
142	5	4	4	5	5	3	26
143	3	4	4	4	4	3	22
144	4	4	4	4	4	4	24
145	3	5	5	5	5	4	27
146	5	4	4	4	5	5	27
147	4	4	4	4	4	4	24
148	3	4	4	4	4	4	23
149	4	4	4	4	4	4	24
150	4	5	4	4	4	4	25
151	2	4	4	4	4	4	22
152	5	5	5	5	5	4	29
153	5	5	5	5	4	4	28
154	4	4	4	4	4	4	24
155	4	5	4	4	4	4	25
156	4	5	4	4	4	4	25

157	5	4	5	5	4	5	28
158	4	4	4	4	3	3	22
159	4	5	4	4	4	4	25
160	5	5	5	5	5	5	30
161	5	5	5	5	5	5	30
162	4	5	4	4	4	4	25
163	5	5	5	5	5	5	30
164	4	5	5	5	4	4	27
165	4	4	4	4	4	4	24
166	4	5	4	4	3	4	24
167	4	4	5	4	4	4	25
168	5	5	5	5	5	5	30
169	4	5	5	4	4	4	26
170	5	4	5	4	5	5	28
171	4	4	4	4	4	4	24
172	5	5	5	4	5	4	28
173	5	5	5	4	5	5	29
174	4	4	4	4	4	4	24
175	4	4	4	4	4	4	24
176	5	5	5	5	5	5	30
177	5	4	5	4	5	4	27
178	5	5	5	5	5	5	30
179	4	5	4	4	5	5	27
180	5	4	5	4	5	4	27
181	5	5	5	5	4	4	28
182	3	5	4	5	5	4	26
183	4	5	5	4	4	4	26
184	5	5	5	5	5	5	30
185	4	4	4	4	4	4	24
186	4	4	5	4	4	4	25
187	2	3	4	3	2	2	16
188	1	4	3	4	3	4	19
189	4	4	4	4	4	4	24
190	4	5	3	3	3	3	21
191	4	5	4	4	4	4	25
192	4	3	4	4	4	4	23
193	5	5	5	5	5	5	30
194	4	4	4	4	4	4	24
195	4	3	3	4	4	5	23
196	4	4	4	4	4	4	24
197	5	4	3	4	4	4	24
198	4	4	4	4	4	4	24
199	3	4	3	3	3	3	19
200	4	4	4	4	4	4	24
201	4	4	4	4	4	4	24
202	5	5	5	5	5	5	30
203	4	4	4	4	5	4	25
204	4	4	4	3	4	4	23
205	4	4	3	4	4	4	23
206	4	4	4	4	4	4	24
207	5	5	5	5	5	5	30
208	4	4	4	4	4	4	24
209	5	4	3	5	4	5	26

210	4	4	4	4	4	4	24
211	4	4	4	5	4	4	25
212	5	5	4	5	4	5	28
213	4	4	4	4	4	4	24
214	5	4	4	4	5	4	26
215	5	4	4	4	4	4	25
216	5	4	5	4	5	4	27
217	5	4	4	4	5	4	26
218	4	4	4	4	4	4	24
219	4	4	3	3	4	4	22
220	5	4	4	4	5	4	26
221	4	4	3	4	4	4	23
222	4	4	4	4	4	4	24
223	4	4	4	4	4	4	24
224	4	4	4	4	4	4	24
225	5	5	5	5	5	5	30
226	4	4	4	4	4	4	24
227	4	4	4	3	4	4	23
228	4	4	4	4	4	4	24
229	4	4	4	4	4	4	24
230	4	4	3	3	3	4	21
231	4	4	4	4	4	4	24
232	5	5	3	5	5	5	28
233	4	4	4	4	4	4	24
234	5	5	4	4	5	5	28
235	4	4	3	4	4	4	23
236	5	5	5	5	5	5	30
237	4	4	4	4	4	4	24
238	4	4	3	4	4	4	23
239	5	5	5	5	5	5	30
240	5	5	5	5	5	5	30
241	4	4	3	4	4	4	23
242	4	4	4	4	4	4	24
243	4	4	4	5	4	4	25
244	4	4	4	4	4	4	24
245	5	4	3	4	4	5	25
246	5	4	3	4	4	5	25
247	4	4	4	4	4	4	24
248	5	4	3	5	4	5	26
249	5	5	4	5	5	4	28
250	4	4	4	4	4	4	24
251	5	4	5	5	5	4	28
252	5	4	5	4	5	5	28
253	4	4	4	4	4	4	24
254	4	4	4	4	4	4	24
255	5	5	5	5	5	5	30
256	5	4	5	4	5	4	27
257	5	5	4	5	5	5	29
258	5	4	5	4	5	5	28
259	5	4	5	4	5	4	27
260	5	5	5	5	5	5	30
261	4	4	4	4	4	4	24
262	5	5	4	5	5	5	29

263	5	5	5	5	5	5	30
264	4	4	4	4	4	4	24
265	4	3	3	4	4	5	23
266	4	4	4	4	4	4	24
267	5	4	3	4	4	4	24
268	4	4	4	4	4	4	24
269	3	4	3	3	3	3	19
270	4	4	4	4	4	4	24
271	4	4	4	4	4	4	24
272	5	5	5	5	5	5	30
273	4	4	4	4	5	4	25
274	4	4	4	3	4	4	23
275	4	4	3	4	4	4	23
276	4	4	4	4	4	4	24
277	5	5	5	5	5	5	30
278	4	4	4	4	4	4	24
279	5	4	3	5	4	5	26
280	4	4	4	4	4	4	24
281	4	4	4	5	4	4	25
282	5	5	4	5	4	5	28
283	4	4	4	4	4	4	24
284	5	4	4	4	5	4	26
285	5	4	4	4	4	4	25
286	5	4	5	4	5	4	27
287	5	4	4	4	5	4	26
288	4	4	4	4	4	4	24
289	4	4	3	3	4	4	22
290	5	4	4	4	5	4	26
291	4	4	3	4	4	4	23
292	4	4	4	4	4	4	24
293	4	4	4	4	4	4	24
294	4	4	4	4	4	4	24
295	5	5	5	5	5	5	30
296	4	4	4	4	4	4	24
297	4	4	4	3	4	4	23
298	4	4	4	4	4	4	24
299	4	4	4	4	4	4	24
300	4	4	3	3	3	4	21
301	4	4	4	4	4	4	24
302	5	5	3	5	5	5	28
303	4	4	4	4	4	4	24
304	5	5	4	4	5	5	28
305	4	4	3	4	4	4	23
306	5	5	5	5	5	5	30
307	4	4	4	4	4	4	24
308	4	4	3	4	4	4	23
309	5	5	5	5	5	5	30
310	5	5	5	5	5	5	30
311	4	4	3	4	4	4	23
312	4	4	4	4	4	4	24
313	4	4	4	5	4	4	25
314	4	4	4	4	4	4	24
315	5	4	3	4	4	5	25

316	5	4	3	4	4	5	25
317	4	4	4	4	4	4	24
318	5	4	3	5	4	5	26
319	5	5	4	5	5	4	28
320	4	4	4	4	4	4	24
321	5	4	5	5	5	4	28
322	5	4	5	4	5	5	28
323	4	4	4	4	4	4	24
324	4	4	4	4	4	4	24
325	5	5	5	5	5	5	30
326	5	4	5	4	5	4	27
327	5	5	4	5	5	5	29
328	5	4	5	4	5	5	28
329	5	4	5	4	5	4	27
330	5	5	5	5	5	5	30
331	4	4	4	4	4	4	24
332	5	5	4	5	5	5	29
333	5	5	5	5	5	5	30



LAMPIRAN 3

HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN

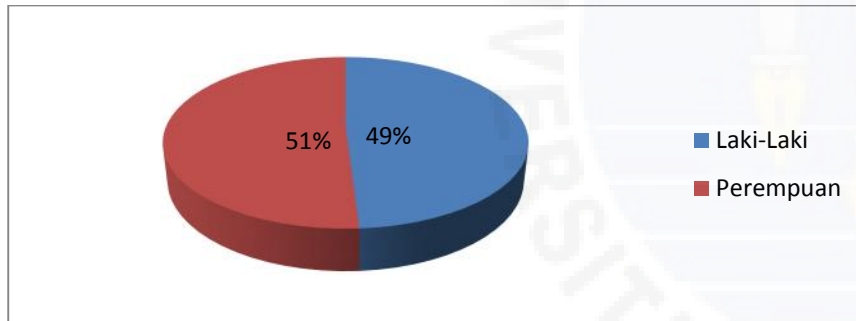
Tabel 4.1
Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	165	49
2	Perempuan	168	51
Jumlah		333	100

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Gambar 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin



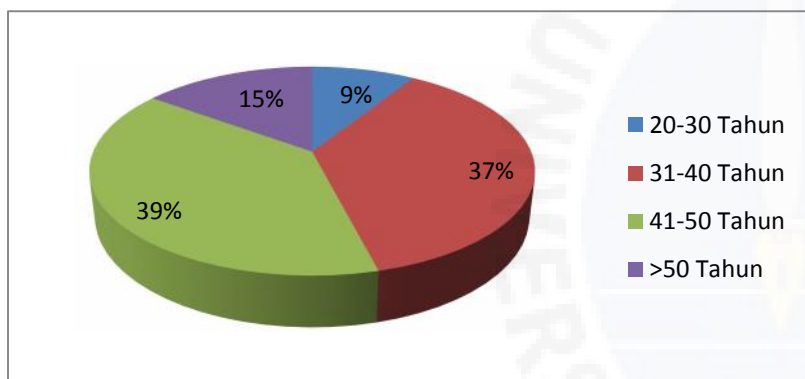
Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Tabel 4.2
Hasil karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30Tahun	30	9
2	31-40Tahun	123	37
3	41-50Tahun	130	39
4	> 50Tahun	50	15
Jumlah		333	100

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Gambar 4.3
Hasil karakteristik responden berdasarkan usia



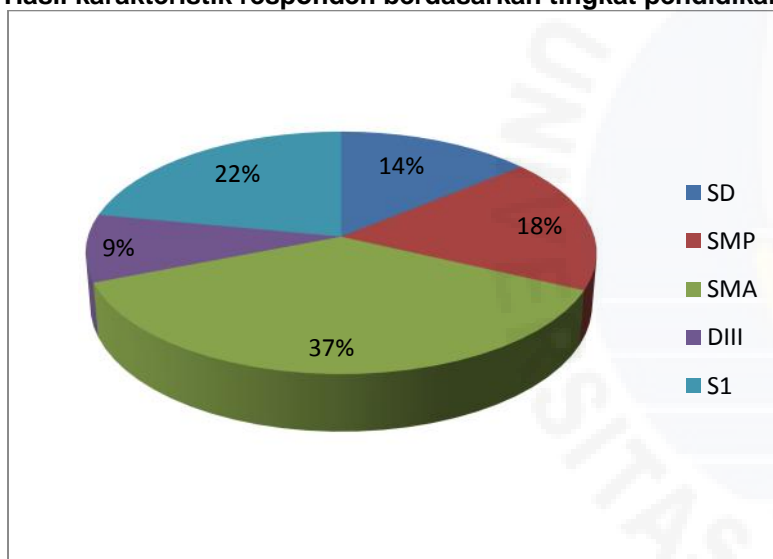
Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Tabel 4.3
Hasil karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	60	18
2	SMP	73	22
3	SMA	123	37
4.	DIII	32	9
5	S1	45	14
	Jumlah	333	100

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Gambar 4.4
Hasil karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan



Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Tabel 4.4

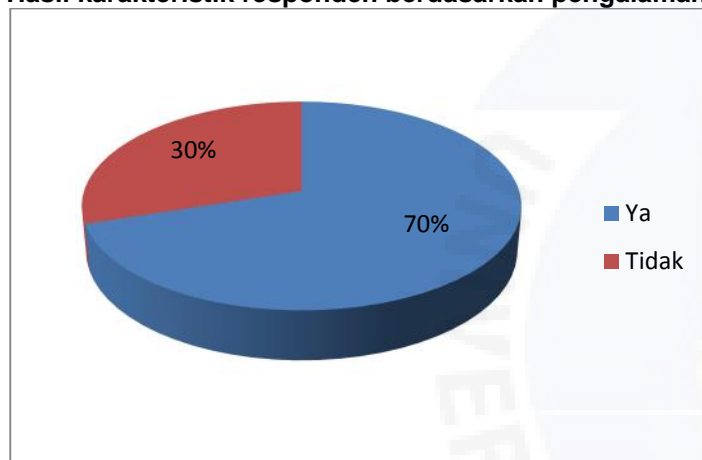
Hasil karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja

No	Pengalaman kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	233	70
2	Tidak	100	30
Jumlah		333	100

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

Gambar 4.5

Hasil karakteristik responden berdasarkan pengalaman kerja



Sumber : Data primer diolah peneliti, 2016

K4	Pearson Correlation	,452**	,587**	,556**	1	,583**	,546**	,152**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,006	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333	333
K5	Pearson Correlation	,612**	,431**	,572**	,583**	1	,563**	,104	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,059	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333	333
K6	Pearson Correlation	,529**	,402**	,342**	,546**	,563**	1	,169**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333	333
K7	Pearson Correlation	,090	-,013	,126*	,152**	,104	,169**	1	,349**
	Sig. (2-tailed)	,102	,815	,022	,006	,059	,002		,000
	N	333	333	333	333	333	333	333	333
T_K	Pearson Correlation	,745**	,657**	,700**	,794**	,805**	,741**	,349**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	333	333	333	333	333	333	333	333

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

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

Correlations

		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	T_LP
LP1	Pearson Correlation	1	,456**	,408**	,530**	,702**	,630**	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
LP2	Pearson Correlation	,456**	1	,494**	,651**	,521**	,492**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
LP3	Pearson Correlation	,408**	,494**	1	,477**	,618**	,304**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
LP4	Pearson Correlation	,530**	,651**	,477**	1	,580**	,599**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
LP5	Pearson Correlation	,702**	,521**	,618**	,580**	1	,570**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
LP6	Pearson Correlation	,630**	,492**	,304**	,599**	,570**	1	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	333	333	333	333	333	333	333
T_LP	Pearson Correlation	,799**	,756**	,719**	,810**	,854**	,757**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	333	333	333	333	333	333	333

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

LAMPIRAN 5
 HASIL UJI RELIABILITAS

NILAI PELANGGAN (X1)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,880	,883	9

KEPERCAYAAN (X2)

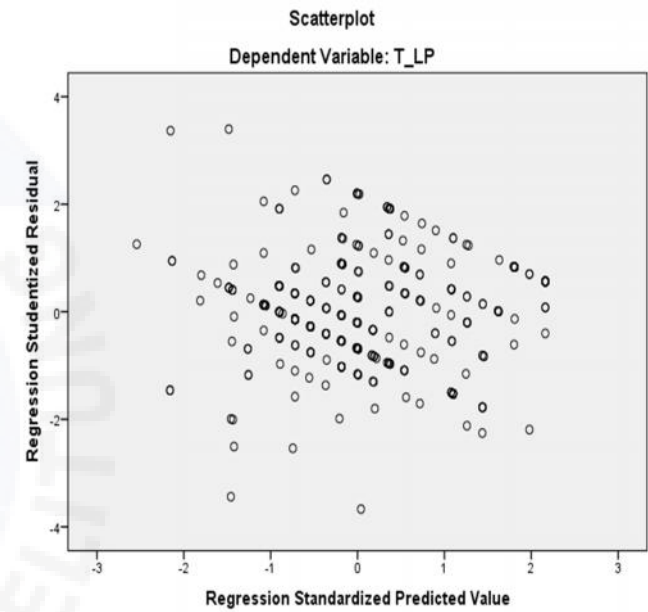
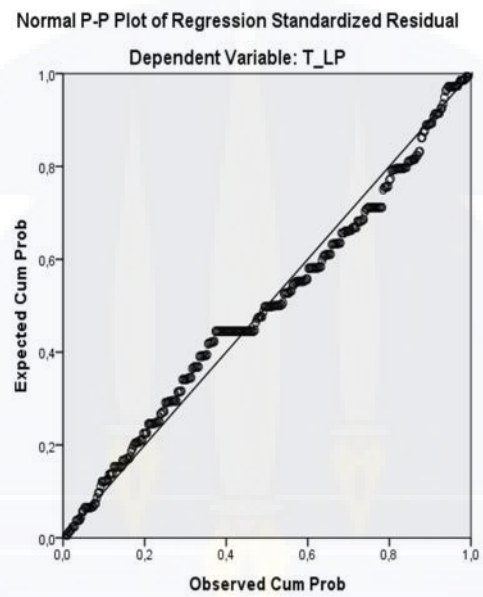
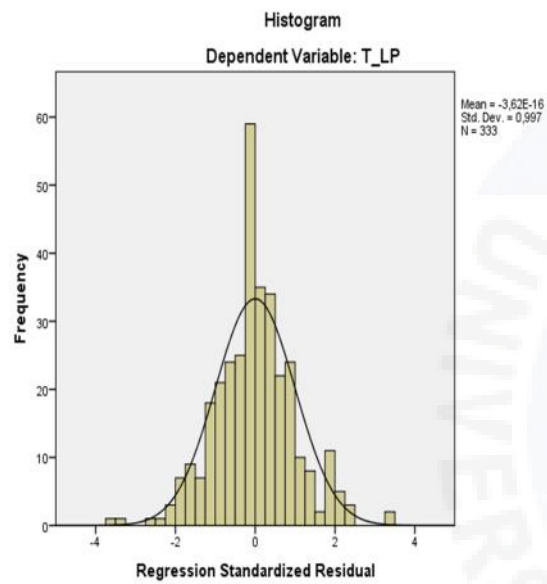
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,805	,811	7

LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,870	,874	6

LAMPIRAN 6

HASIL Uji ASUMSI KLASIK



LAMPIRAN 7

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F DAN KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,603 ^a	,364	,360	2,089

a. Predictors: (Constant), T_KP, T_NP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	824,685	2	412,343	94,445	,000 ^b
	Residual	1440,762	330	4,366		
	Total	2265,447	332			

a. Dependent Variable: T_LP

b. Predictors: (Constant), T_KP, T_NP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6,118	1,415		4,323	,000		
	T_NP	,288	,034	,409	8,513	,000	,834	1,199
	T_KP	,279	,044	,307	6,382	,000	,834	1,199

a. Dependent Variable: T_LP





MIRACLE SATU CAB. PANGKALPINANG (JH1)
PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
Jl. Alexander Citraland (Commercial Area) Blok A No. 9 & 10
Telp (0717) 9100984 HP. 0811 717 5659

SURAT PERNYATAAN

Engan ini menyatakan bahwa benar Mahasiswa Universitas Bangka Belitung di bawah ini :

Nama : Selvia
NIM : 302 11 11 045
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen

lah melakukan penelitian Skripsi di MIRACLE SATU Cabang Pangkalpinang yang merupakan Kantor Pemasaran Mandiri dari PT. Prudential Life Assurance yang berlokasi di Jl. Alexander Blok 9 & 10 A (Commercial Area) Citraland yang berjudul "Pengaruh Nilai Pelanggan & Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Prudential (Studi Kasus MIRACLE SATU Cabang Pangkalpinang yang merupakan Kantor Pemasaran Mandiri dari PT. Prudential Life Assurance)".

Demikian kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalpinang, 01 Maret 2016

Mengetahui

Ode Riski
Office Manager

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
UPT PUSAT BAHASA

Kampus Terpadu UBB, Gedung Timah I Balunijuk,
Kec. Merawang Kab. Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172
Telepon (0717) 4260035, Faksimile (0717) 421303
Laman www.ubb.ac.id

The Effects of Customer Value and Trust on Loyalty to Prudential Life Insurance (Case Study of Miracle Agency, Pangkalpinang)

Selvia. 302 11 11 045.

ABSTRACT

Prudential was established in 1995. PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) is a part of Prudential plc, a well-known financial service group in England. As a part of a group that has more than 167 years of experience in life insurance, Prudential Indonesia has a commitment to develop its business in Indonesia. This study aims to determine how much effect do customer value and trust have on the loyalty they have to Prudential Life Insurance carried by Miracle Agency Pangkalpinang, both partially and simultaneously, and to determine which independent variable has the most effect on the dependent variable. This is a descriptive quantitative study with a sample of 333 respondents and purposive sampling as its sampling technique. In this study, the independent variables are customer value and trust, while the dependent variable is customer loyalty. The instrument testing uses validity and reliability tests. The analysis method uses multiple regression analysis using t test and F test. The result shows that in the t test, the result of: $(X_1) \rightarrow t_{count} (8,513) > T_{table} (1,9671)$; $X_2 \rightarrow t_{count} (6,382) > T_{table} (1,9671)$. Therefore, both X_1 and X_2 have partial effects on Y. The F test shows that $F_{count} (94,445) > F_{table} (3,023)$, while the significance is $0,000 < \alpha$ at the level of significance 0,05, hence H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the independent variables simultaneously affect the dependent variable significantly. The coefficient of determination (Adjusted R Square) value is 0,360 or 36%, which means that customer loyalty can be explained by customer value and trust.

Keywords: Customer Value, Trust, Customer Loyalty.


Head of UPT Pusat Bahasa
Riwan Kusmiadi, S.TP, M.Si
NP.107499008

Translator



Vindi Kaldina, S.S
NP.108313129

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Selvia
Tempat, Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 30 September 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Budha
Pendidikan Terakhir : S1
Alamat : Jl. Nilam 7 No. 2 Semabung Lama
Telp : 081285474810

Pendidikan Formal

1999-2005 : SD Negeri 25 Pangkalpinang
2005-2008 : SMP Negeri 6 Pangkalpinang
2008-2011 : SMK Negeri 1 Pangkalpinang
2011-2016 : Universitas Bangka Belitung

(Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat, apabila terdapat kekeliruan terhadap hal tersebut, saya siap mempertanggungjawabkannya.

Balunijuk, 1 Maret 2016

Selvia



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selvia IPK : 3,29
NIM : 302 11 11 045 Nama Pembimbing : Dr. Reniati, S.E., M.Si
Jurusan : Manajemen Mulai Skripsi : 13 April 2015
Angkatan : 2011
Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran

Judul Proposal/Skripsi :

Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Prudential
Miracle Agency Cabang Pangkalpinang.

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	6 Maret 2015	Konsultasi judul	
2	24 Nov 2015	Revisi Bab I, II, III	
3	28 Des 2015	Revisi Tata Mula	
4	7 Jan 2016	Revisi Bab III	
5	8 Januari 2016	Revisi Hipotesis	
6	8 Januari 2016	ACC semua proposal	
7	24 Februari 2016	Revisi proposal	
8	2 Maret 2016	Revisi Bab IV & V	
9	2 Maret 2016	Revisi Bab III	
10	3 Maret 2016	Final 4/11/16 skripsi	
11			
12			
13			
14			
15			

Catatan:

1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Selvia IPK : 3,29
 NIM : 302 11 11 045 Nama Pembimbing : Khairiyansyah, S.E., M.M.
 Jurusan : Manajemen Mulai Skripsi : 13 April 2015
 Angkatan : 2011
 Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran
 Judul Proposal/Skripsi :
 Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Prudential
 Miracle Agency Cabang Pangkalpinang.

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	6 Maret 2015	Kontrol Judul -	A
2	25 Mei 2015	Review Awal -	A
3	3 Juni 2015	BAB I	A
4	15 Juni 2015	BAB I	A
5	11 Ags 2015	BAB II, III	A
6	23 Sept 2015	Revisi BAB II, III	A
7	22 Okt 2015	Revisi selanjutnya BAB	A
8	28 Okt 2015	ACC ke pembimbing utama	A
9	25 Feb 2016	BAB IV, V / Review Awal	A
10	26 Feb 2016	BAB IV, V	A
11	29 Feb 2016	BAB V	A
12	1 Mar 2016	Kelengkapan Berhas	A
13	2 Mar 2016	ACC Sidang	A
14			
15			

Catatan:

1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi