

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). *Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java*. *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSE Publishing*, 7(4), 74–86.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga
- Jumawan, J. (2018). *The Effect of Service Quality on Loyalty using Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Entrepreneurs in Bekasi Bonded Zone)*. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 4(5), 389–394.
- Kotler, P. (2012). *“Brand Management”*. Jakarta: American Marketing Association
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). *“Principles of Marketing Thirteenth Editio”*. New Jersey: Pearson Education
- _____. (2013). *“Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid I”*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Hargadan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1, 37–45.
- Martua, C., & Djati, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis*, 1(1), 10–18.
- Nusantara, R. A., Suddin, A., Studi, P., Fakultas, M., Universitas, E., & Riyadi, S. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Dan Persepsi Reputasi Terhadap Loyalitas Menggunakan Jasa Ojek Online (Survei Pada Pelanggan Go-Jek Kota Solo). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(1), 473–478.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.1*, 1(4), 86–94.
- Pramudena, S. M. (2013). *Analisa Perbandingan Laporan Keuangan Dan Rasio*

- Keuangan Sebagai Alat Ukur Kinerja Keuangan Pada Koperasi Karyawan Sucofindo (Koperasi Sucofindo Jaya) Tahun 2009 – 2011, 09(2), 35–44.
- Rahmadani, F. I. M. S. H. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. *Valid Jurnal Ilmiah*, 7(2), 123–135.
- Rahmidani, H. T. K. R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Ecogen*, 1, 794–803.
- Ria. O. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39.
- Rivai, A. R., & Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Kalbisocio*, 4(1), 29–37.
- Saladin, Djaslim. (2011). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung : Agung Ilmu
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2230–2239.
- Staton, W. J. (2011). *Prinsip Pemasaran, Edisi 7*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: CV. Andi
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi
- Vanessa, G. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Wahyono, T. (2012). *Analisis Statistik Mudah Dengan SPSS 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Winata, A. & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 133–149.

`LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuisisioner Penelitian

**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di
Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor**

Responden yang terhormat,

Saya Dede Aprilliana, mahasiswa Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor, sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon kesediaan 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

Dede Aprilliana

I. Identitas Responden

Berilah tanda *check* (✓) pada salah satu pilihan jawaban dan tuliskan jawaban singkat bila jawaban anda tidak tersedia pada pilihan jawaban pada kuesioner ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. No Polisi Mobil :
4. Jenis Mobil :

() Grand Livina	() Livina	() Latio	() Juke
() Murano	() Datsun GO	() Datsun CROSS	
() Datsun GO+	() March	() Evalia	() Serena
() X-Trail	() Elgrand	() Teana	

 Lainnya :.....
5. Tahun Pembelian :

() 2005	() 2006	() 2007	() 2008
() 2009	() 2010	() 2011	() 2012
() 2013	() 2014	() 2015	() 2016
() 2017	() 2018	() 2019	Lainnya :

6. Telah melakukan servis di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor Sebanyak :

() Pertama Kali () 2-5 kali
() 6-10 kali () >10 kali

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

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

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

III. Daftar Pernyataan

1. Harga

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Harga jasa maupun sparepart di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor termasuk harga yang terjangkau.					
2.	Harga Jasa maupun Sparepart di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor sesuai dengan manfaat yang dirasakan.					
3.	Harga Jasa maupun Sparepart di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor mampu bersaing dengan bengkel lain.					
4.	Harga jasa maupun sparepart di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor termasuk harga yang relatif murah jika dibandingkan dengan <i>workshop</i> lain.					

2. Kualitas Pelayanan

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Keadaan Fisik (Kondisi bengkel, ruang tunggu, dan tempat parkir di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor dalam keadaan bersih dan tertata rapi).					
2.	Peralatan (Peralatan yang tersedia di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran lengkap dan sesuai standar).					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
3.	Petugas peduli akan keinginan konsumen.					
4.	Petugas cepat menanggapi keluhan konsumen.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5.	Petugas Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.					
6.	Petugas Mampu memberi pelayanan dengan cepat dan benar.					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
7.	Kemampuan petugas dapat dipercaya (menyelesaikan <i>Trauble</i> pada kendaraan).					
8.	Petugas akurat dalam melakukan pelayanan.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
9.	Petugas profesional dalam bekerja dan dapat diandalkan.					
10.	Petugas selalu bersikap sopan dan sabar					

3. Loyalitas Konsumen

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Melakukan Pembelian Yang Konsisten						
1.	Saya akan menggunakan jasa perbaikan kendaraan di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor lagi di masa yang akan datang.					
Merekomendasikan Produk Perusahaan ke Orang Lain						
2.	Saya merekomendasikan jasa perbaikan kendaraan di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor kepada orang lain.					
3.	Saya akan mengatakan hal positif tentang jasa perbaikan kendaraan di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor kepada orang lain.					
Konsumen Tidak Akan Beralih ke Produk Pesaing						
4.	Saya akan menjadi konsumen setia pengguna jasa perbaikan kendaraan di <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor.					
5.	Saya menganggap <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor adalah pilihan utama untuk perbaikan kendaraan saya.					
6.	Saya akan tetap menggunakan jasa perbaikan kendaraan pada <i>Workshop</i> Nissan Datsun Pajajaran Bogor dan tidak akan beralih ke bengkel yang lain.					

Lampiran 2
Tabel Data Mentah Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas

No Responden	Pernyataan				
	H1	H2	H3	H4	H5
1	2	4	2	3	2
2	3	3	3	4	4
3	2	4	4	3	2
4	4	3	4	4	3
5	3	3	3	3	4
6	3	5	5	3	3
7	3	4	3	3	3
8	4	4	4	2	2
9	4	5	5	4	3
10	4	4	4	4	2
11	2	4	4	2	2
12	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	3
16	4	4	5	5	3
17	4	4	5	3	3
18	4	4	4	4	4
19	4	4	5	4	4
20	3	3	4	4	3
21	3	3	4	4	3
22	4	4	5	4	4
23	4	4	3	3	3
24	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4
26	2	4	2	3	2
27	3	3	3	4	4
28	2	4	4	3	2
29	4	3	4	4	3
30	3	3	3	4	3

Loyalitas Konsumen

No Responden	Pernyataan					
	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
1	3	3	3	3	2	2
2	4	3	4	4	4	3
3	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	4
6	5	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	3
8	3	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	3
16	4	4	5	5	5	3
17	4	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	3
24	4	4	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	2	2
27	4	3	4	4	4	3
28	4	4	5	4	4	4
29	5	4	4	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
Uji Validitas : Variabel Harga

Correlations

		H1	H2	H3	H4	H5	HARGA
H1	Pearson Correlation	1	,098	,496**	,461*	,469**	,804**
	Sig. (2-tailed)		,606	,005	,010	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30
H2	Pearson Correlation	,098	1	,378*	-,208	-,198	,271
	Sig. (2-tailed)	,606		,039	,271	,294	,148
	N	30	30	30	30	30	30
H3	Pearson Correlation	,496**	,378*	1	,354	,180	,765**
	Sig. (2-tailed)	,005	,039		,055	,342	,000
	N	30	30	30	30	30	30
H4	Pearson Correlation	,461*	-,208	,354	1	,515**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,010	,271	,055		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30
H5	Pearson Correlation	,469**	-,198	,180	,515**	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,009	,294	,342	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30
HARGA	Pearson Correlation	,804**	,271	,765**	,689**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,148	,000	,000	,000	
	N	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).

Uji Validitas : Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KUALITAS_P ELAYANAN
KP1	Pearson Correlation	1	,533**	,216	,286	,286	,230	,372*	,269	,139	,303	,533**
	Sig. (2-tailed)		,002	,251	,125	,125	,222	,043	,151	,465	,104	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,533**	1	,589**	,494**	,494**	,513**	,410*	,452	,233	-,025	,704**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,006	,006	,004	,024	,012	,215	,897	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,216	,589**	1	,566**	,701**	,706**	,441*	,462	,574**	-,068	,772**
	Sig. (2-tailed)	,251	,001		,001	,000	,000	,015	,010	,001	,719	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,286	,494**	,566**	1	,792**	,468**	,093	,290	,208	-,247	,555**
	Sig. (2-tailed)	,125	,006	,001		,000	,009	,626	,120	,271	,188	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	,286	,494**	,701**	,792**	1	,579**	,248	,402	,380	-,071	,686**
	Sig. (2-tailed)	,125	,006	,000	,000		,001	,187	,028	,038	,711	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	,230	,513**	,706**	,468**	,579**	1	,447*	,860**	,629**	,226	,871**
	Sig. (2-tailed)	,222	,004	,000	,009	,001		,013	,000	,000	,229	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,372*	,410*	,441*	,093	,248	,447*	1	,473**	,629**	,616**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,043	,024	,015	,626	,187	,013		,008	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	,269	,452	,462	,290	,402	,860**	,473**	1	,454	,255	,776**
	Sig. (2-tailed)	,151	,012	,010	,120	,028	,000	,008		,012	,173	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	,139	,233	,574**	,208	,380	,629**	,629**	,454	1	,571**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,465	,215	,001	,271	,038	,000	,000	,012		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	,303	-,025	-,068	-,247	-,071	,226	,616**	,255	,571**	1	,375
	Sig. (2-tailed)	,104	,897	,719	,188	,711	,229	,000	,173	,001		,041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KUALITAS_PELAYANAN	Pearson Correlation	,533**	,704**	,772**	,555**	,686**	,871**	,702**	,776**	,709**	,375	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,041	
	N	30	30	30	30	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).

Validitas : Variabel Loyalitas Konsumen

Correlations

		LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LOYALITAS_K ONSUMEN
LK1	Pearson Correlation	1	,217	,360	,512**	,512**	,569**	,704**
	Sig. (2-tailed)		,250	,050	,004	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LK2	Pearson Correlation	,217	1	,162	,230	,612**	,604**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,250		,393	,222	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
LK3	Pearson Correlation	,360	,162	1	,759**	,594**	,385*	,745**
	Sig. (2-tailed)	,050	,393		,000	,001	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LK4	Pearson Correlation	,512**	,230	,759**	1	,609**	,512**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,004	,222	,000		,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LK5	Pearson Correlation	,512**	,612**	,594**	,609**	1	,512**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,001	,000		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LK6	Pearson Correlation	,569**	,604**	,385*	,512**	,512**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,035	,004	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOYALITAS_KONSUMEN	Pearson Correlation	,704**	,585**	,745**	,825**	,844**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	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).

Uji Reliabilitas : Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	4

Uji Reliabilitas : Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	10

Uji Reliabilitas : Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	6

Lampiran 4
Data pernyataan pada kuesioner dengan 100 responden

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
1	PEREMPUAN	JUKE	2017	2-5 KALI	3	4	4	3
2	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2018	2-5 KALI	3	4	4	4
3	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	3	4	4	4
4	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	4	4	4	4
5	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	4	3	3	4
6	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2018	2-5 KALI	3	4	4	4
7	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2014	>10 KALI	4	3	3	3
8	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	4	4	3	4
9	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	3	4	4	4
10	PEREMPUAN	JUKE	2015	>10 KALI	4	4	4	4
11	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	3	4	4	4
12	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4
13	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	3	4	4	4
14	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	3	3	4	4
15	LAKI-LAKI	DATSUNGO+	2014	>10 KALI	2	3	4	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
16	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	5	3	3
17	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2015	>10 KALI	4	4	4	4
18	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	3	3	3	4
19	LAKI-LAKI	JUKE	2013	6-10 KALI	3	4	3	3
20	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	3	4	3	4
21	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	2	4	4	4
22	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	4	3	3	3
23	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	4	5	4	4
24	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	3	3	3	4
25	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	4	4	3	3
26	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	3	4	4	4
27	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	4	3	5
28	PEREMPUAN	X-TRAIL	2013	>10 KALI	3	4	4	4
29	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	3	4	4	4
30	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	4	4	2	3
31	LAKI-LAKI	JUKE	2017	>10 KALI	4	4	4	3
32	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	3	4	4	3
33	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	2	2	2	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
34	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	2	3	5	5
35	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	2	4	4	4
36	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	4	3	3
37	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	2	4	3	3
38	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	4	3	4	4
39	LAKI-LAKI	SERENA	2013	>10 KALI	3	4	2	2
40	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	3	3	4	4
41	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	3	3
42	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	3	3	4	3
43	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	5	4	4
44	PEREMPUAN	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	3	3	4	4
45	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	2	3	2	2
46	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	3	5	3	4
47	PEREMPUAN	MARCH	2013	6-10 KALI	2	4	4	4
48	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2016	>10 KALI	3	4	3	4
49	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	4	4	4	4
50	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	2	4	4	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
51	LAKI-LAKI	JUKE	2014	6-10 KALI	3	5	3	3
52	PEREMPUAN	MARCH	2015	6-10 KALI	3	4	3	3
53	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	3	3	4
54	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	3	3	4
55	LAKI-LAKI	SERENA	2013	6-10 KALI	3	3	4	4
56	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	4	4	4	4
57	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	4	4	4	4
58	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2015	>10 KALI	4	3	3	3
59	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	2	2	3
60	LAKI-LAKI	JUKE	2013	>10 KALI	4	4	3	3
61	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	3	4	2	3
62	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	3	4	4	4
63	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	4	5	4	4
64	PEREMPUAN	EVALIA	2015	6-10 KALI	2	3	4	4
65	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	4	3	4	4
66	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	4	4	4	4
67	PEREMPUAN	EVALIA	2014	>10 KALI	2	4	3	3
68	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	6-10 KALI	2	3	4	3
69	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	2	4	2	3
70	PEREMPUAN	MARCH	2014	>10 KALI	3	3	4	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
71	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	6-10 KALI	4	3	4	4
72	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	3	3	3
73	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	4	4	4	4
74	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	6-10 KALI	3	4	3	4
75	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	3	4	3	3
76	PEREMPUAN	JUKE	2013	>10 KALI	3	4	4	4
77	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	3	4	3	3
78	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	>10 KALI	4	4	4	4
79	PEREMPUAN	EVALIA	2013	>10 KALI	3	4	4	3
80	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4
81	PEREMPUAN	MARCH	2013	>10 KALI	3	5	4	5
82	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	3	4	4	4
83	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	3	4	4	4
84	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	4	4	4
85	LAKI-LAKI	SERENA	2014	>10 KALI	2	3	3	3
86	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	4	4	4
87	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	1	1	3	3
88	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	4	4	4	4
89	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	>10 KALI	4	4	3	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	HARGA			
					H1	H2	H3	H4
90	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	3	4	4	4
91	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	3	4	3	3
92	LAKI-LAKI	MARCH	2016	>10 KALI	4	4	4	4
93	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2014	>10 KALI	4	4	4	4
94	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	4	4	4	4
95	LAKI-LAKI	JUKE	2017	2-5 KALI	3	3	3	3
96	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	2	4	3	3
97	LAKI-LAKI	SERENA	2015	>10 KALI	3	4	4	1
98	LAKI-LAKI	EVALIA	2016	6-10 KALI	2	4	4	4
99	LAKI-LAKI	MARCH	2015	>10 KALI	3	4	3	3
100	LAKI-LAKI	SERENA	2017	2-5 KALI	4	3	4	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
1	PEREMPUAN	JUKE	2017	2-5 KALI	3	3	4	3	2	4	4	4	5	4
2	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2018	2-5 KALI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	4	4	4	4	2	5	4	3	5	5
5	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	5	5	4	4	5	3	2	3	3	4
6	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2018	2-5 KALI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2014	>10 KALI	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
9	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3
10	PEREMPUAN	JUKE	2015	>10 KALI	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
11	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
12	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4
13	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2
14	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5
15	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2014	>10 KALI	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
16	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5
17	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2015	>10 KALI	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
18	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19	LAKI-LAKI	JUKE	2013	6-10 KALI	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
21	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5
22	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
23	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	3	4	5	5	4	3	2	4	5	4
24	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
26	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2
27	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5
28	PEREMPUAN	X-TRAIL	2013	>10 KALI	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
29	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5
31	LAKI-LAKI	JUKE	2017	>10 KALI	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
32	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4
33	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4
34	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5
35	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
36	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
37	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	1	1	2	2	3	4	1	2	2	2
38	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
39	LAKI-LAKI	SERENA	2013	>10 KALI	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3
40	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
41	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
42	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2
43	LAKI-LAKI	LIVINA	2014	>10 KALI	3	4	5	5	4	4	2	4	5	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
44	PEREMPUAN	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
45	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4
46	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
47	PEREMPUAN	MARCH	2013	6-10 KALI	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5
48	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2016	>10 KALI	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
49	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
50	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5
51	LAKI-LAKI	JUKE	2014	6-10 KALI	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3
52	PEREMPUAN	MARCH	2015	6-10 KALI	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
53	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
54	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3
55	LAKI-LAKI	SERENA	2013	6-10 KALI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
56	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4
57	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
58	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2015	>10 KALI	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
59	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
60	LAKI-LAKI	JUKE	2013	>10 KALI	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
61	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3
62	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
63	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
64	PEREMPUAN	EVALIA	2015	6-10 KALI	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
65	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	4	5	5	4	2	2	4	5	5
66	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
67	PEREMPUAN	EVALIA	2014	>10 KALI	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3
68	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	6-10 KALI	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2
69	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	2	2	2	2	1	4	3	4	3	3
70	PEREMPUAN	MARCH	2014	>10 KALI	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4
71	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	6-10 KALI	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4
72	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	5	4	4	5	2	3	2	4	4	4
73	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
74	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	6-10 KALI	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
75	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
76	PEREMPUAN	JUKE	2013	>10 KALI	4	4	3	3	2	5	3	3	4	3
77	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	4	4	3	4	2	4	3	3	4	5
78	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
79	PEREMPUAN	EVALIA	2013	>10 KALI	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
80	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
81	PEREMPUAN	MARCH	2013	>10 KALI	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5
82	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
83	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
84	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
85	LAKI-LAKI	SERENA	2014	>10 KALI	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4
86	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
87	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	1	4	1	1	1	4	4	4	4	1
88	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3
89	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	>10 KALI	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2
90	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4
92	LAKI-LAKI	MARCH	2016	>10 KALI	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
93	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4
94	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
95	LAKI-LAKI	JUKE	2017	2-5 KALI	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	KUALITAS PELAYANAN									
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10
96	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
97	LAKI-LAKI	SERENA	2015	>10 KALI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5
98	LAKI-LAKI	EVALIA	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
99	LAKI-LAKI	MARCH	2015	>10 KALI	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
100	LAKI-LAKI	SERENA	2017	2-5 KALI	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
1	PEREMPUAN	JUKE	2017	2-5 KALI	3	3	3	4	2	3
2	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2018	2-5 KALI	3	3	3	4	3	4
3	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	4	4	4	4	3	3
4	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	4	4	4	4	5	5
5	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	3	3	3	3	3	5
6	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2018	2-5 KALI	4	4	4	4	4	4
7	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2014	>10 KALI	5	5	5	5	5	5
8	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	4	3	4	4	3	4
9	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	3	3	3	3	3	4
10	PEREMPUAN	JUKE	2015	>10 KALI	4	4	4	4	3	4
11	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
12	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	5	5	5	5	5	5
13	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	4	4	4	3	3	4
14	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2019	2-5 KALI	3	3	3	3	5	5
15	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2014	>10 KALI	3	3	4	4	2	3
16	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	3	3	4	4	3	3
17	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2015	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
18	PEREMPUAN	DATSUN GO	2013	>10 KALI	3	3	2	2	3	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
19	LAKI-LAKI	JUKE	2013	6-10 KALI	3	4	3	3	3	3
21	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	3	3	3	2	4
21	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	3	3	3	2	4
22	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4
23	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	4	5	4	3	3	3
24	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
25	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	2	2	3	2	3
26	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	5	4	4	4	4	3
27	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
28	PEREMPUAN	X-TRAIL	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
29	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4
30	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	>10 KALI	5	5	5	5	5	5
31	LAKI-LAKI	JUKE	2017	>10 KALI	4	4	4	4	5	4
32	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	4	4	5	4	4	4
33	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4
34	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	4	4	5	5	5	5
35	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	5	5	4	3	5	4
36	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	3	2	2	3	3	3
37	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2013	>10 KALI	2	3	3	3	2	1

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
38	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	3	3	3	3	4	4
39	LAKI-LAKI	SERENA	2013	>10 KALI	2	2	3	2	3	2
41	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	3	3	4	4	3	3
42	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	3	3	3	2	2
43	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	5	4	3	3	3
44	PEREMPUAN	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	5	4	5	4	4	4
45	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2013	>10 KALI	3	3	3	3	2	2
46	LAKI-LAKI	DATSUN GO+	2015	6-10 KALI	3	3	3	3	5	5
47	PEREMPUAN	MARCH	2013	6-10 KALI	3	3	3	3	2	4
48	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2016	>10 KALI	2	3	3	3	2	3
49	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	3	3	3	3	4	4
50	PEREMPUAN	DATSUN GO+	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	2	4
51	LAKI-LAKI	JUKE	2014	6-10 KALI	3	3	3	3	4	3
52	PEREMPUAN	MARCH	2015	6-10 KALI	4	4	4	4	4	4
53	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4
54	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	3	3
55	LAKI-LAKI	SERENA	2013	6-10 KALI	3	3	3	3	3	3
56	LAKI-LAKI	EVALIA	2014	>10 KALI	3	4	3	3	4	4
57	LAKI-LAKI	X-TRAIL	2017	6-10 KALI	5	5	4	4	4	4
58	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2015	>10 KALI	3	3	2	3	3	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
59	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	5	4	4	5	5
60	LAKI-LAKI	JUKE	2013	>10 KALI	3	3	3	3	4	4
61	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	3	3	3	3	4	4
62	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	4	4	4	4	5	5
63	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2018	2-5 KALI	3	3	3	3	4	4
64	PEREMPUAN	EVALIA	2015	6-10 KALI	4	5	5	5	5	5
65	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	>10 KALI	4	5	4	3	3	3
66	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	6-10 KALI	4	4	4	4	4	4
67	PEREMPUAN	EVALIA	2014	>10 KALI	2	2	2	2	2	2
68	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	6-10 KALI	3	3	4	4	2	3
69	PEREMPUAN	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	3	3
70	PEREMPUAN	MARCH	2014	>10 KALI	3	3	3	3	4	4
71	PEREMPUAN	DATSUN GO	2014	6-10 KALI	4	4	4	4	3	3
72	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	4	3	4	4	5	5
73	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
74	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	3	4
75	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	3	3	3	3	4	4
76	PEREMPUAN	JUKE	2013	>10 KALI	2	3	4	5	5	4
77	LAKI-LAKI	MARCH	2015	6-10 KALI	2	3	3	3	4	4
78	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2013	>10 KALI	4	4	4	4	4	4

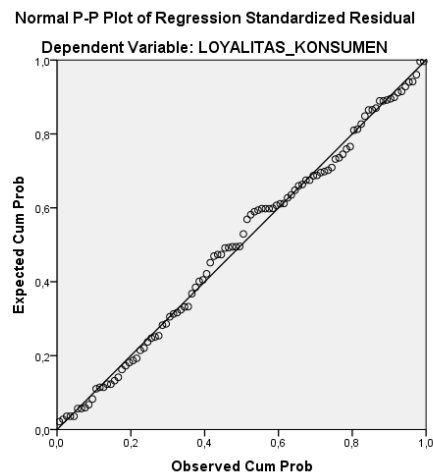
NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
79	PEREMPUAN	EVALIA	2013	>10 KALI	4	4	4	4	3	4
80	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	4	4
81	PEREMPUAN	MARCH	2013	>10 KALI	4	3	3	3	5	5
82	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2015	6-10 KALI	4	3	4	4	3	4
83	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	4	4
84	LAKI-LAKI	EVALIA	2013	6-10 KALI	3	3	3	3	4	4
85	LAKI-LAKI	SERENA	2014	>10 KALI	4	4	4	4	2	3
86	LAKI-LAKI	MARCH	2016	6-10 KALI	3	3	3	3	4	4
87	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	>10 KALI	4	3	4	4	5	5
88	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	4	4	4	4	2	3
89	PEREMPUAN	DATSUN GO	2016	>10 KALI	4	3	2	3	4	4
90	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	4	4	4	4	4	4
91	LAKI-LAKI	GRAND LIVINA	2014	6-10 KALI	4	4	4	4	3	3
92	LAKI-LAKI	MARCH	2016	>10 KALI	4	4	4	4	5	5
93	LAKI-LAKI	DATSUN GO	2014	>10 KALI	3	4	4	4	3	3
94	LAKI-LAKI	EVALIA	2015	>10 KALI	4	4	4	4	3	3
95	LAKI-LAKI	JUKE	2017	2-5 KALI	5	5	5	5	5	5
96	LAKI-LAKI	MARCH	2014	>10 KALI	5	5	5	5	5	5
97	LAKI-LAKI	SERENA	2015	>10 KALI	5	5	4	5	4	4
98	LAKI-LAKI	EVALIA	2016	6-10 KALI	4	4	4	4	3	3

NO	JENIS KELAMIN	JENIS MOBIL	TAHUN PEMBELIAN	TELAH SERVIS SEBANYAK	LOYALITAS KONSUMEN					
					LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6
99	LAKI-LAKI	MARCH	2015	>10 KALI	3	3	4	3	3	4
100	LAKI-LAKI	SERENA	2017	2-5 KAL	4	4	5	4	4	4

Lampiran 5

Output Uji Asumsi Klasik dan analisa data

Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



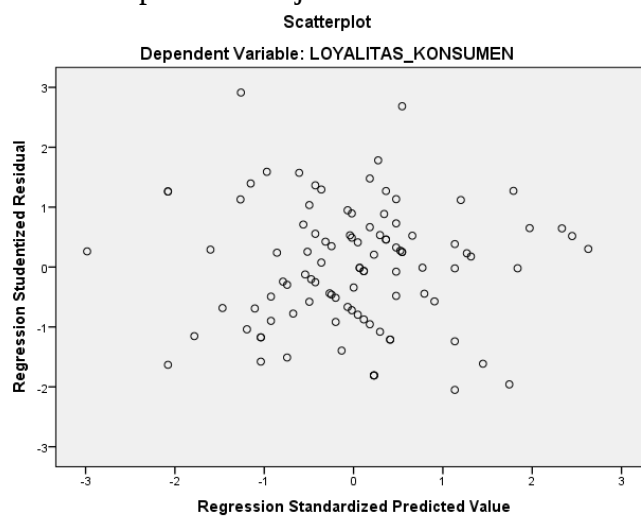
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,501	2,234		3,358	,001		
	HARGA	-,323	,160	-,147	-2,011	,047	,837	1,195
	KUALITAS PELAYANAN	,513	,047	,801	10,996	,000	,837	1,195

a. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,501	2,234		3,358	,001
	HARGA	-,323	,160	-,147	-2,011	,047
	KUALITAS_PELAYANAN	,513	,047	,801	10,996	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 ^a	,569	,560	2,494

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Hasil Uji t Variabel Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,501	2,234		3,358	,001
	HARGA	-,323	,160	-,147	-2,011	,047
	KUALITAS_PELAYANAN	,513	,047	,801	10,996	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,501	2,234		3,358	,001
	HARGA	-,323	,160	-,147	-2,011	,047
	KUALITAS_PELAYANAN	,513	,047	,801	10,996	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Hasil perhitungan Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770,878	1	770,878	120,189	,000 ^b
	Residual	628,562	98	6,414		
	Total	1399,440	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 ^a	,569	,560	2,494

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: LOYALITAS_KONSUMEN

Lampiran 6

Tabel r

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601

Lampiran 7

Tabel t

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198

Lampiran 8
Tabel F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95

37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80

Lampiran 9

Frekuensi tanggapan responden pada kuesioner

Harga

Harga jasa maupun sparepart di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor termasuk harga yang terjangkau.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	16	16,0	16,0	17,0
3	44	44,0	44,0	61,0
4	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Harga Jasa maupun Sparepart di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor sesuai dengan manfaat yang dirasakan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
3	26	26,0	26,0	29,0
4	64	64,0	64,0	93,0
5	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Harga Jasa maupun Sparepart di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor mampu bersaing dengan bengkel lain.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7,0	7,0	7,0
3	34	34,0	34,0	41,0
4	58	58,0	58,0	99,0
5	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Harga jasa maupun sparepart di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor termasuk harga yang relatif murah jika dibandingkan dengan workshop lain.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	2	2,0	2,0	3,0
3	34	34,0	34,0	37,0
4	60	60,0	60,0	97,0
5	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan

Keadaan Fisik (Kondisi bengkel, ruang tunggu, dan tempat parkir di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor dalam keadaan bersih dan tertata rapi).

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	9	9,0	9,0	11,0
3	31	31,0	31,0	42,0
4	48	48,0	48,0	90,0
5	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Peralatan (Peralatan yang tersedia di Workshop Nissan Datsun Pajajaran lengkap dan sesuai standar).

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	7	7,0	7,0	8,0
3	26	26,0	26,0	34,0
4	50	50,0	50,0	84,0
5	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas peduli akan keinginan konsumen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	14	14,0	14,0	15,0
3	23	23,0	23,0	38,0
4	46	46,0	46,0	84,0
5	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas cepat menanggapi keluhan konsumen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,0	8,0	9,0
3	24	24,0	24,0	33,0
4	48	48,0	48,0	81,0
5	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3,0	3,0	3,0
2	11	11,0	11,0	14,0
3	35	35,0	35,0	49,0
4	40	40,0	40,0	89,0
5	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas Mampu memberi pelayanan dengan cepat dan benar.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	32	32,0	32,0	35,0
4	50	50,0	50,0	85,0
5	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kemampuan petugas dapat dipercaya (menyelesaikan Trouble pada kendaraan).

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,0	8,0	9,0
3	30	30,0	30,0	39,0
4	51	51,0	51,0	90,0
5	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas akurat dalam melakukan pelayanan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	38	38,0	38,0	41,0
4	49	49,0	49,0	90,0
5	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas profesional dalam bekerja dan dapat diandalkan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	28	28,0	28,0	31,0
4	49	49,0	49,0	80,0
5	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Petugas profesional dalam bekerja dan dapat diandalkan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	28	28,0	28,0	31,0
	4	49	49,0	49,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Petugas selalu bersikap sopan dan sabar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	9	9,0	9,0	10,0
	3	24	24,0	24,0	34,0
	4	42	42,0	42,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Loyalitas Konsumen

Saya akan menggunakan jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor lagi di masa yang akan datang.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	36	36,0	36,0	43,0
	4	47	47,0	47,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya merekomendasikan jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor kepada orang lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,0	4,0	4,0
	3	43	43,0	43,0	47,0
	4	40	40,0	40,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya akan mengatakan hal positif tentang jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor kepada orang lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	33	33,0	33,0	39,0
	4	51	51,0	51,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya akan menjadi konsumen setia pengguna jasa perbaikan kendaraan di Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	40	40,0	40,0	43,0
	4	48	48,0	48,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya menganggap Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor adalah pilihan utama untuk perbaikan kendaraan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15,0	15,0	15,0
	3	33	33,0	33,0	48,0
	4	33	33,0	33,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Saya akan tetap menggunakan jasa perbaikan kendaraan pada Workshop Nissan Datsun Pajajaran Bogor dan tidak akan beralih ke bengkel yang lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	4	4,0	4,0	5,0
	3	28	28,0	28,0	33,0
	4	50	50,0	50,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	