

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
JI. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 7969/34/ST/AK/D/XI/2024

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Elin Herlina, S.Pd., M.M.**
 sebagai Pembimbing I
Nama : **Toto, S.E., M.M.**
 sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : DITHA TRIANA REHATTA
NIM : 3402210507
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SUATU STUDI PADA KEDAI KABITA LAKBOK)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 18 November 2024
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Universitas Galuh



**UNIVERSITAS GALUH
FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251**

Nomor : 0741/34/SP/AK/D/IV/2025
Lampiran : -
Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi*

Kepada Yth,
Pimpinan Kedai Kabita Lakbok
di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Ditha Triana Rehatta
Nomor Pokok / NIM. : 3402210507
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis , 24 Desember 2003
Telepon / HP : 087836746448
Alamat : Desa Baregbeg RT. 09/RW. 03 Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis
Lamanya Penelitian : **April s/d Juni 2025**
Judul Penelitian : Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu studi pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 28 April 2025

Dekan,


 Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
 NIK. 3112770079

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian

KEDAI KABITA



Jln. Raya Irigasi Desa Barebeg Rt 09/RW 03, Kecamatan Lakhok, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat

Lakhok, 03 Mei 2025

Nomor : 03/ST/XII/2025

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Galuh

Di Tempat

Perihal : Konfirmasi Izin Penelitian

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 0741/34/SF/AK/D/IV/2025 Tanggal 03 Mei 2025 perihal konfirmasi izin penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Ditha Triana Rehatta

NPM : 3402210507

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : "PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SUATU STUDI PADA PELANGGAN KEDAI KABITA LAKHOK)"

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diizinkan melaksanakan penelitian di perusahaan kami.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Kedai Kabita
Manager

Didi Rehatta

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Peemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok)

Kepada Yth,

Responden Penelitian

Assalamualaikum wr.wb

Saya Ditha Triana Rehatta Mahasiswa Program Studi Manajemen di Universitas Galuh sedang melakukan penelitian tugas akhir (Skripsi) dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok)”. Salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode angket. Dengan ini saya memohon ketersediaan dari Saudara/i untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuisisioner ini.

Atas ketersediannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb

Hormat Saya

Ditha Triana Rehatta

1. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Bacalah dengan teliti masing-masing pernyataan kuesioner
- b. Isi identitas sesuai kolom
- c. Silahkan beri tanda (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat Saudara/i

2. Karakteristik Responden

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | : Laki-laki | <input type="checkbox"/> |
| | :Perempuan | <input type="checkbox"/> |
| 2. Usia | : 15-20 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | :21-25 tahun | <input type="checkbox"/> |
| | :26-30 tahun | <input type="checkbox"/> |
| 3. Frekuensi Pembelian | : Baru | <input type="checkbox"/> |
| | : Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> |
| | :Sering | <input type="checkbox"/> |
| 4. Lama menjadi Pelanggan | :< 6 bulan | <input type="checkbox"/> |
| | :6 Bulan | <input type="checkbox"/> |
| | :1Tahun | <input type="checkbox"/> |
| | :>2 Tahun | <input type="checkbox"/> |
| 5. Pekerjaan | : Pelajar/Mahasiswa | <input type="checkbox"/> |
| | :Pegawai Negeri Sipil (PNS) | <input type="checkbox"/> |
| | : Karyawan Swasta | <input type="checkbox"/> |
| | : Ibu Rumah Tangga | <input type="checkbox"/> |

: Tidak Bekerja

3. Pilihlah Jawaban

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi anda dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia.

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 : Tidak Setuju (TS)

Angka 3 : Kurang Setuju (KS)

Angka 4 : Setuju (S)

Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

4. Daftar Pernyataan**Pernyataan untuk variabel X1 (Penanganan Keluhan)**

NO	Pertanyaan Penanganan Keluhan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Empati bagi Pelanggan yang Marah						
1	Apakah karyawan Kedai Kabita mendengarkan keluhan Anda dengan sungguh-sungguh saat Anda menyampaikan keluhan?					
2	Apakah Anda merasa dipahami secara emosional ketika menyampaikan keluhan kepada pihak Kedai Kabita?					
3	Apakah Anda merasa dipahami secara emosional ketika menyampaikan keluhan kepada pihak Kedai Kabita?					
Kecepatan dalam Penanganan Keluhan						
4	Apakah keluhan Anda ditanggapi dengan cepat oleh Kedai Kabita?					

NO	Pertanyaan Penanganan Keluhan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
5	Apakah Anda puas dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan Anda?					
6	Apakah pihak Kedai Kabita segera mengambil tindakan setelah Anda menyampaikan keluhan?					
Kewajaran atau Keadilan dalam Memecahkan Permasalahan Keluhan						
7	Apakah solusi yang diberikan Kedai Kabita atas keluhan Anda terasa adil bagi Anda sebagai pelanggan?					
8	Apakah Anda merasa pihak Kedai Kabita tidak memihak dan objektif dalam menangani keluhan Anda?					
9	Apakah Anda merasa bahwa keputusan yang diambil menguntungkan kedua belah pihak (Anda dan perusahaan)?					
Mempermudah Komunikasi antara Pelanggan dan Perusahaan						
10	Apakah Anda merasa mudah untuk menghubungi pihak Kedai Kabita ketika ingin menyampaikan keluhan?					
11	Apakah Kedai Kabita menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses untuk menyampaikan keluhan?					
12	Apakah proses penyampaian keluhan di Kedai Kabita tidak rumit dan mudah dimengerti?					

Pernyataan untuk variabel X2 (Komunikasi Pemasaran)

NO	Pertanyaan Komunikasi Pemasaran	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	4	1
Saluran Pesan (Chanel)						
1	Apakah Anda menerima informasi tentang produk atau promosi dari Kedai Kabita melalui media sosial (Instagram, WhatsApp, dll)?					
2	Apakah media yang digunakan Kedai Kabita untuk menyampaikan informasi mudah diakses oleh Anda?					
3	Apakah Anda merasa saluran komunikasi yang digunakan oleh Kedai Kabita sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pelanggan?					
Penerima Pesan (Receiver)						
4	Apakah Anda merasa bahwa pesan yang disampaikan Kedai Kabita memang ditujukan untuk Anda sebagai pelanggan?					
5	Apakah pesan pemasaran dari Kedai Kabita sesuai dengan minat atau kebutuhan Anda?					
Mengartikan Sandi (Decoding)						
6	Apakah Anda mudah memahami isi pesan atau promosi yang disampaikan oleh Kedai Kabita?					
7	Apakah informasi yang disampaikan oleh Kedai Kabita melalui media promosinya tidak membingungkan?					
Responden Penerima Pesan (Response)						
8	Apakah Anda merasa tertarik membeli produk setelah melihat promosi dari Kedai Kabita?					
9	Apakah pesan pemasaran yang disampaikan mampu meningkatkan pengetahuan Anda tentang produk Kedai Kabita?					

NO	Pertanyaan Komunikasi Pemasaran	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	4	1
10	Apakah Anda pernah mengunjungi atau membeli produk Kedai Kabita setelah melihat promosi mereka?					
Gangguan (Noise)						
11	Apakah Anda pernah merasa pesan promosi dari Kedai Kabita kurang jelas atau sulit dimengerti?					
12	Apakah Anda merasa terganggu oleh pesan yang tidak relevan atau terlalu sering dari Kedai Kabita?					

Pernyataan untuk variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

NO	Pertanyaan Loyalitas Pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Repeat Purchase(Kesetiaan terhadap pembelian produk)						
1	Apakah Anda secara rutin membeli produk dari Kedai Kabita?					
2	Apakah Kedai Kabita menjadi pilihan utama Anda saat ingin membeli makanan atau minuman?					
3	Apakah Anda tetap membeli produk dari Kedai Kabita meskipun ada pilihan lain di sekitar Anda?					
4	Apakah Anda merasa tidak perlu mencari produk serupa di tempat lain karena sudah puas dengan Kedai Kabita?					
Retention (Ketahanan terhadap produk pesaing)						
5	Apakah Anda tetap memilih Kedai Kabita meskipun ada promosi menarik dari kedai lain?					
6	Apakah Anda tidak mudah tergoda berpindah ke tempat lain meskipun produk yang ditawarkan serupa?					

NO	Pertanyaan Loyalitas Pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
7	Apakah Anda merasa lebih percaya dengan kualitas Kedai Kabita dibandingkan dengan pesaingnya?					
8	Apakah Anda akan tetap membeli di Kedai Kabita meskipun harga produk sedikit lebih tinggi dibandingkan kedai lain?					
Referrals (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)						
9	Apakah Anda pernah merekomendasikan Kedai Kabita kepada teman atau keluarga?					
10	Apakah Anda merasa puas hingga ingin mengajak orang lain mencoba produk dari Kedai Kabita?					
11	Apakah Anda bersedia memberikan ulasan positif atau testimoni untuk Kedai Kabita di media sosial?					
12	Jika Anda pernah mengalami pelayanan buruk, apakah Anda lebih memilih menyampaikan keluhan kepada Kedai Kabita daripada menceritakannya ke orang lain?					

Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden

Responden Penanganan Keluhan (X1)

No	PENANGANAN KELUHAN (X1)												TOTAL
	Empati bagi pelanggan yang marah			Kecepatan dalam menangani keluhan			Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan			Mempermudah komunikasi antara pelanggan dan Perusahaan.			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	52
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	55
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	52
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	56
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	53
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	48
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
13	4	4	5	4	5	4	5	3	2	4	4	5	49
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	52
16	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
17	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	53
18	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
19	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	52
20	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
21	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	56
22	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	49
23	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	48
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
28	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	55
29	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	51

30	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57
31	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	55
32	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	54
33	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	53
34	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52
35	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	48
36	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	54
37	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	48
38	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	54
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	58
40	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
41	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	54
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
43	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	39
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
48	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	56
49	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	49
50	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	52
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	54
53	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	55
54	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	52
55	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	53
56	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	56
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	56
58	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
60	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
62	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44
63	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	55
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
65	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	54
66	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	55
67	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	52
68	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	5	54

69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	54
71	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
72	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	51
73	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	55
74	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	55
75	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
76	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	54
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	50
79	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	55
80	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	55
81	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	54
82	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
85	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	50
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
88	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	53
89	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	16
90	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	56
91	4	5	4	4	3	3	4	2	4	5	3	5	46
92	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	53
93	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
94	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	51
95	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	47
96	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	50
JML	404	417	417	436	425	425	427	393	420	426	418	423	5031

Responden Komunikasi Pemasaran (X2)

No	KOMUNIKASI PEMASARAN (X2)												TOTAL
	Saluran Pesan (Chanel)			Penerima Pesan (Receiver)		Mengartikan Sandi (Decoding)		Respon Penerima Pesan (Response)			Gangguan (Noise)		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	57
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	1	49
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
10	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	2	44
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
13	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	54
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50
16	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	47
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	51
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
19	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	52
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	53
22	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	46
23	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	54
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	57
29	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	51
30	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57
31	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	56
32	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	55
33	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	55

34	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	52
35	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	51
36	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	56
37	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	47
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	55
39	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	55
40	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	52
41	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	56
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
43	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	43
44	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	54
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
48	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	1	48
49	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	52
50	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	46
52	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54
53	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	52
54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	57
55	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	55
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
57	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
60	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
61	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	54
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
63	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	52
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
65	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	55
66	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	51
67	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	55
68	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	54
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45
70	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	56
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	52

73	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	53
74	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	55
75	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	1	1	48
76	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	53
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	48
79	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	55
80	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	55
81	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	55
82	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	2	49
83	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13
85	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	52
86	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	43
87	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	46
88	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	2	49
89	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
91	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	48
92	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	55
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	56
94	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
95	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46
JML	427	438	432	424	421	428	414	417	415	423	391	376	5006

Responden Loyalitas Pelanggan (Y)

No	LOYALITAS PELANGGAN (Y)												TOTAL
	<i>Repeat purchase</i> (Kesetiaan terhadap pembelian produk)				<i>Retention</i> (Ketahanan terhadap produk pesaing)				<i>Referrals</i> (Merefensasikan secara total esistensi perusahaan)				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	53
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	56
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
9	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	50
10	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	49
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
12	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	48
13	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	55
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	53
16	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	50
17	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
18	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	54
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	48
20	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	56
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	58
22	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	50
23	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	51
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	53
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
28	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	56
29	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	57
31	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	54
32	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	55

72	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	51
73	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	53
74	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	54
75	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
76	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	54
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
78	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	47
79	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52
80	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	52
81	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	54
82	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	46
83	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	54
84	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	15
85	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	51
86	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	45
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
88	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	54
89	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	17
90	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	57
91	2	4	4	5	3	5	2	4	4	5	5	4	47
92	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	38
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
94	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	50
95	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	50
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
JML	389	407	408	410	398	420	403	422	416	429	411	417	4930

Lampiran 6 T-Tabel

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	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
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 7 F-Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 8 Hasil Analisis Uji Koefisien Korelasi

Penanganan Keluhan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Penanganan Keluhan	Loyalitas Pelanggan
Penanganan Keluhan	Pearson Correlation	1	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Komunikasi Pemasaran	Loyalitas Pelanggan
Komunikasi Pemasaran	Pearson Correlation	1	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

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

**Penanganan Keluhan (X1) dan Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap
Loyalitas Pelanggan (Y)**

Correlations

		Penanganan Keluhan	Komunikasi Pemasaran	Loyalitas Pelanggan
Penanganan Keluhan	Pearson Correlation	1	.909**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
Komunikasi Pemasaran	Pearson Correlation	.909**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.815**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

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

Lampiran 9 Hasil Analisis Uji Regresi

Penanganan Keluhan (X1) Terhadap Loyalotas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.660	4.33008

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3479.496	1	3479.496	185.577	.000 ^b
	Residual	1762.462	94	18.750		
	Total	5241.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.553	3.318		1.975	.051
Penanganan Keluhan	.855	.063	.815	13.623	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.652	4.38081

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemasaran

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3437.961	1	3437.961	179.140	.000 ^b
	Residual	1803.997	94	19.191		
	Total	5241.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemasaran

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.114	3.261		2.488	.015
Komunikasi Pemasaran	.829	.062	.810	13.384	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Penanganan Keluhan (X1) dan Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.685	4.17130

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemasaran, Penanganan Keluhan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3623.785	2	1811.892	104.133	.000 ^b
	Residual	1618.173	93	17.400		
	Total	5241.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Pemasaran, Penanganan Keluhan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.200	3.231		1.610	.111
Penanganan Keluhan	.475	.145	.452	3.268	.002
Komunikasi Pemasaran	.408	.142	.399	2.880	.005

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan