

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1  | Surat Tugas Bimbingan .....   | 116 |
| Lampiran 2  | Kuesioner Pra-Survey Penelitian .....                                       | 117 |
| Lampiran 3  | Hasil Rekap Pra-Survey Swiching Cost.....                                   | 122 |
| Lampiran 4  | Hasil Rekap Pra-Survey Kualitas Pelayanan .....                             | 124 |
| Lampiran 5  | Hasil Rekap Pra-Survey Kepuasan Pelanggan.....                              | 126 |
| Lampiran 6  | Daftar Populasi Dan Sampel .....  | 128 |
| Lampiran 7  | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel X1 ..... | 153 |
| Lampiran 8  | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel X2.....  | 154 |
| Lampiran 9  | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel Y .....  | 155 |
| Lampiran 10 | Hasil Rekap Pra-survey Kualitas Pelayanan .....                             | 220 |
| Lampiran 11 | Hasil Rekap Pra-survey Kepuasan Pelanggan .....                             | 223 |
| Lampiran 12 | Daftar Populasi dan Sampel .....  | 225 |
| Lampiran 13 | Surat Keterangan Data Populasi.....   | 228 |
| Lampiran 14 | Surat Survey Penelitian .....   | 229 |
| Lampiran 15 | Profil Perusahaan.....  | 235 |
| Lampiran 16 | Visi Misi Perusahaan.....   | 236 |
| Lampiran 17 | Struktur Organisasi Perusahaan .....  | 237 |
| Lampiran 18 | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi, dan Uji validitas X1               | 238 |
| Lampiran 19 | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi, dan Uji Validitas X2               | 241 |
| Lampiran 20 | Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi dan Uji validitas Y                 | 246 |
| Lampiran 21 | Hasil Rekap Survey <i>Switching Cost</i> .....                              | 247 |

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 22 Hasil Rekap Survey Kualitas Pelayanan ..... | 250 |
| Lampiran 23 Hasil Rekap Survey Kepuasan Pelanggan ..... | 253 |
| Lampiran 24 Daftar Populasi dan Sampel .....            | 256 |
| Lampiran 25 Rekapitulasi Karakteristik Responden .....  | 260 |
| Lampiran 26 T Tabel .....                               | 262 |
| Lampiran 27 F Tabel.....                                | 264 |
| Lampiran 28 SPSS .....                                  | 266 |
| Lampiran 29 Daftar Riwayat Hidup .....                  | 269 |