

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat SK Bimbingan



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

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 2651/34/ST/AK/D/X/2025

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

Nama : **Dr. Nana Darna, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Hj. Nina Herlina, Ir., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **ELA NUROHMAH**
NIM : **3402220026**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH STRATEGI OMNICHANNEL MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL DI ERA DIGITAL**

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

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ciamis, 29 Oktober 2025
Dekan,

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

Tembusan :

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

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



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 : 3180/34/SP/AK/DI/XI/2025
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Skripsi

Kepada
Yth.
Owner Pandawa Perabot
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. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Ela Nurohmah
Nomor Pokok / NIM : 3402220026
Asal Program Studi : Manajemen
Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 28 Januari 2003
Telepon / HP : 085794352085
Alamat : Jl. Gunungtiga Rt.03/ Rw.06 Desa Cintaratu Kec.Parigi
Kab.Pangandaran
Lamanya Penelitian : 3 bulan
Judul Penelitian : Pengaruh strategi omnichannel marketing dan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan pada perusahaan ritel di era digital (Suatu studi pada Pelanggan Pandawa Perabot di Ciamis)

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

Ciamis, 18 November 2025

an Bekan,
an Bekan I
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GALUH
Ela Nurohmah, S.Pd., M.M.
NIM 3402220026

Lampiran 3 Balasan Surat Ijin Penelitian



TOKO PANDAWA PERABOT
Jl. Sukamulya No.1 Ciamis RT 06 RW 21
Kec. Ciamis, Kab. Ciamis, Jawa Barat 46211

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Galuh
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat yang kami terima dari kampus pada tanggal 18 November 2025 perihal perizinan penelitian di Pandawa Perabot dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama :

Nama	: Ela Nurohmah
NIM	: 3402220026
Prodi	: Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Toko Pandawa Perabot di Ciamis)
Judul Penelitian	:

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami yakni Toko Pandawa Perabot. Dan izin melakukan penelitian tersebut diberikan untuk keperluan akademik.

Demikian surat balasan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Hormat Kami,
Penanggung Jawab



Dewi Syarofah

Lampiran 4. Surat Pengantar Angket

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada Yth,
Pelanggan Toko Pandawa Perabot
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, saya Ela Nurohmah, Mahasiswa dari Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Galuh. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir saya (skripsi) dengan judul: **"Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Toko Pandawa Perabot di Ciamis)"**.

Sejalan dengan itu, saya dengan rendah hati ingin meminta Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner yang saya sertakan. Semua jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk tujuan akademis saja.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat penting untuk kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Saya berterima kasih atas perhatian, bantuan, dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Ela Nurohmah

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP RETENSI PELANGGAN
(Suatu Studi Pada Pelanggan Toko Pandawa Perabot di Ciamis)**

ETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah pernyataan-pernyataan dengan seksama.
2. Isi identitas diri anda sesuai kolom yang tersedia.
3. Pernyataan-pernyataan dibawah ini berkaitan dengan Kepercayaan (Integritas, Kebaikan, Kompetensi) Kepuasan Pelanggan (Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Kemudahan dan Kenyamanan) dan Retensi Pelanggan (Pembelian Ulang, Loyalitas Pelanggan, Rekomendasi Positif, Rendahnya Niat Berpindah).
4. Silahkan beri tanda (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

Keterangan:

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Kurang Setuju : KS

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

5. Terima kasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasamanya.

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk kebutuhan data dari penelitian ini, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi data-data dibawah ini:

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ < 20 tahun
☐ 20-30 tahun
☐ 31-40 tahun
☐ > 40 tahun

Pendidikan : ☐ SMP
☐ SMA/SMK
☐ Sarjana (D3/S1)
☐ Pascasarjana (S2)
☐ Doktor (S3)

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Wirausaha
☐ PNS
☐ Karyawan Swasta
☐ Lain-lain

Frekuensi Berbelanja di Toko Pandawa Perabot:

☐ 1 kali
☐ 2-3 kali
☐ 4-5 kali
☐ > 5 kali

1. Kepercayaan

Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
Integritas (<i>Integrity</i>)						
1	Toko Pandawa Perabot selalu jujur dalam memberikan informasi mengenai kualitas bahan perabot.					
2	Saya merasa pihak toko sangat konsisten antara apa yang dijanjikan dengan apa yang diterima pelanggan.					
3	Toko pandawa Perabot memiliki reputasi yang sangat baik dalam hal keandalan produk dan kejujuran pelayanan.					
Kebaikan (<i>Benevolence</i>)						
4	Pihak toko Pandawa Perabot sangat mengutamakan kepentingan pelanggan.					
5	Saya merasa Toko Pandawa Perabot sangat menghargai pelanggan yang melakukan pembelian.					
6	Toko Pandawa Perabot menunjukkan perhatian dalam menangani keluhan atau kendala yang saya hadapi.					
Kompetensi (<i>Competence</i>)						
7	Karyawan di Toko Pandawa Perabot memiliki pengetahuan dan keahlian yang mumpuni mengenai detail produk perabot.					
8	Toko Pandawa Perabot mampu mengelola transaksi (baik langsung maupun online) dengan sangat baik.					
9	Saya percaya Toko Pandawa Perabot selalu mengikuti perkembangan model dan standar kualitas perabot terbaru.					

2. Kepuasan Pelanggan

Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		5	4	3	2	1
		SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Produk (<i>Product Quality</i>)						
1	Produk yang saya beli di toko Pandawa Perabot memiliki kualitas sesuai dengan harapan saya.					
2	Produk dari Pandawa Perabot terasa kuat dan awet dipakai.					
3	Kondisi produk yang diterima secara offline sesuai dengan deskripsi atau foto yang ditampilkan secara online.					
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)						
4	Toko Pandawa Perabot memberikan pelayanan yang konsisten baik secara langsung maupun melalui platform online.					
5	Karyawan sangat responsif dan ramah dalam membantu saya di semua kanal penjualan.					
6	Proses pengiriman barang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu.					
Harga (<i>Price</i>)						
7	Harga produk di toko Pandawa Perabot sesuai dengan kualitas barang yang saya terima.					
8	Saya merasa nilai yang saya bayarkan sangat sepadan dengan manfaat yang diberikan produk tersebut.					
9	Penawaran harga di Toko Pandawa Perabot lebih terjangkau.					
Kemudahan dan Kenyamanan (<i>Convenience</i>)						
10	Proses transaksi baik di toko maupun online berjalan mudah dan tidak merepotkan.					
11	Saya merasa sangat nyaman karena kemudahan akses dalam mencari informasi produk melalui berbagai platform belanja.					

10	Saya merasa tidak perlu mencari toko perabot lain karena Pandawa Perabot sudah memenuhi kebutuhan saya.					
11	Saya akan tetap bertahan di Toko Pandawa Perabot meskipun ada tawaran promo dari kompetitor sejenis.					
12	Saya tetap setia berbelanja di Toko Pandawa Perabot karena percaya pada pengalaman berbelanja yang telah diberikan.					

Lampiran 5. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Perempuan	< 20 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	> 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pegawai biasa
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan toko
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Freelance WFH
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Laki - Laki	26 - 30 tahun	SMP	Wirausaha
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Laki - Laki	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	31 - 35 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	< 20 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Laki - Laki	31 - 35 tahun	Pascasarjana (S2)	PNS
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS

Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	31 - 35 tahun	SMK/SMA	PNS
Perempuan	31 - 35 tahun	Pascasarjana (S2)	PNS
Laki - Laki	31 - 35 tahun	Pascasarjana (S2)	PNS
Perempuan	> 35 tahun	Doktor (S3)	PNS
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	31 - 35 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Perempuan	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Perempuan	26 - 30 tahun	Doktor (S3)	Wirausaha
Laki - Laki	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS
Perempuan	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	31 - 35 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Perempuan	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Perempuan	> 35 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Perempuan	31 - 35 tahun	Pascasarjana (S2)	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	< 20 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	< 20 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS
Perempuan	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga

Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	< 20 tahun	SMP	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	Sarjana (D3/S1)	Karyawan Swasta
Laki - Laki	< 20 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Karyawan Swasta
Perempuan	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	> 35 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Laki - Laki	26 - 30 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Perempuan	> 35 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Laki - Laki	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Laki - Laki	> 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Ibu Rumah Tangga
Perempuan	26 - 30 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Laki - Laki	> 35 tahun	SMK/SMA	Wirausaha
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	> 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	Wirausaha
Laki - Laki	20 - 25 tahun	SMK/SMA	Pelajar/ Mahasiswa
Perempuan	31 - 35 tahun	Sarjana (D3/S1)	PNS

Lampiran 6. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Variabel Kepercayaan (X1)

No. Responden	Kepercayaan (X1)									Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	3	5	5	5	5	4	5	5	42
2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	34
4	4	2	3	3	4	5	4	5	4	34
5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	38
6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	36
7	4	5	3	5	5	3	4	4	4	37
8	4	4	5	3	4	2	4	4	4	34
9	5	2	4	4	4	5	4	3	5	36
10	4	4	3	4	5	5	5	3	5	38
11	5	3	4	4	4	5	4	5	4	38
12	4	4	5	4	4	4	3	4	5	37
13	5	5	3	3	5	2	5	4	3	35
14	4	3	4	4	4	5	3	5	4	36
15	5	4	2	3	4	4	2	4	5	33
16	3	4	4	3	4	5	5	5	5	38
17	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
18	5	4	3	4	4	4	4	3	5	36
19	5	5	3	2	4	5	4	5	4	37
20	3	3	5	5	5	5	4	4	3	37
21	4	4	2	3	4	2	5	3	4	31
22	5	4	4	4	4	3	4	4	5	37
23	3	3	2	3	3	4	3	4	4	29
24	4	4	3	2	4	5	5	5	5	37
25	5	3	3	4	4	4	4	4	5	36
26	5	5	4	3	5	4	3	5	4	38
27	4	4	3	4	2	4	3	5	4	33
28	5	3	2	5	5	4	5	4	4	37
29	4	2	3	2	4	4	4	5	4	32
30	5	3	4	4	3	4	4	5	4	36
31	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
32	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40
33	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
34	4	5	4	5	4	3	4	4	5	38

35	4	5	4	5	5	5	5	5	4	42
36	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
37	4	4	4	4	5	4	5	5	5	40
38	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40
39	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
41	4	5	5	5	4	4	4	5	5	41
42	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
43	5	4	4	4	5	4	4	4	5	39
44	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
48	4	5	4	3	5	4	5	5	4	39
49	4	5	4	5	4	4	5	4	5	40
50	5	5	3	5	4	3	4	4	3	36
51	5	5	4	4	5	3	4	5	4	39
52	4	3	5	4	4	4	3	4	5	36
53	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38
54	4	3	4	5	4	4	5	4	4	37
55	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38
56	4	3	4	4	5	5	4	5	5	39
57	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
58	1	4	4	5	5	4	4	4	5	36
59	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
60	3	4	3	3	2	5	4	4	4	32
61	4	4	5	4	4	4	3	5	5	38
62	4	3	5	5	4	4	4	5	3	37
63	3	4	4	4	5	2	3	4	4	33
64	3	4	4	4	3	5	5	2	3	33
65	3	4	4	4	5	2	3	3	4	32
66	4	4	5	2	2	4	4	5	5	35
67	4	4	4	5	3	2	4	4	4	34
68	4	4	5	4	4	4	2	4	4	35
69	3	3	5	4	4	4	4	4	5	36
70	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
72	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
73	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41

74	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
75	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
76	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
77	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
78	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
79	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
80	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
81	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
82	1	1	3	1	2	2	2	1	2	15
83	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
85	2	5	4	5	5	5	4	4	4	38
86	4	5	5	5	4	5	4	4	4	40
87	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
88	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
89	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
90	4	4	5	5	4	4	5	4	4	39
91	4	5	4	4	4	4	5	5	4	39
92	4	5	5	4	3	4	5	4	5	39
93	4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
94	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
95	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38
96	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	38
98	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
99	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41

**Lampiran 7. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Variabel
Kepuasan Pelanggan (X2)**

No. Responden	Kepuasan Pelanggan (X2)												Total X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	55
2	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	50
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	46
4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	54
5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	53
6	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	47
7	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	50
8	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	43
9	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	50
10	4	3	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	47
11	4	2	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	50
12	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	53
13	3	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	2	44
14	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	51
15	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	48
16	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	52
17	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	47
18	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	52
19	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	52
20	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	53
21	5	3	4	5	4	5	3	2	3	4	4	2	44
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	47
23	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
24	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	54
25	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	47
26	5	2	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	51
27	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	52
28	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	48
29	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	50
30	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	49
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
32	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	50
33	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	53
34	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51

35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51
37	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	52
38	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	52
39	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	51
40	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	52
41	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	53
42	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	53
43	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	53
44	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	52
45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	51
46	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51
47	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	51
48	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	53
49	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	50
50	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	49
51	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	5	49
52	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	53
53	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	51
54	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	49
55	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	49
56	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	50
57	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	51
58	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	51
59	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51
60	3	4	5	2	5	4	3	4	4	4	3	4	45
61	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	5	42
62	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	3	45
63	4	4	5	3	4	4	2	3	3	5	4	2	43
64	3	4	5	4	2	4	2	4	4	5	3	5	45
65	4	4	5	4	5	4	2	3	4	4	2	2	43
66	4	4	3	4	5	2	2	5	4	4	5	2	44
67	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	49
68	4	4	5	4	4	5	2	4	3	5	4	4	48
69	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	48
70	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54
71	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
72	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54
73	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54

74	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54
75	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
76	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54
77	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
78	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	54
79	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
80	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	50
81	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
82	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	17
83	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	49
84	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
85	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	54
86	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	53
87	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
88	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51
89	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	51
90	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	52
91	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	51
92	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	53
93	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
94	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	55
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	51
96	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	53
97	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	51
98	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	52
99	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	50

Lampiran 8. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Variabel Retensi

Pelanggan (Y)

No. Responden	Retensi Pelanggan (Y)												Total Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	50
2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	56
3	5	3	4	2	3	5	4	5	5	3	5	5	49
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	51
5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	48
6	4	2	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4	45
7	5	4	4	3	2	4	4	5	5	4	5	5	50
8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	5	44
9	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	48
10	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	50
11	5	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	46
12	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	3	2	47
13	4	2	5	5	4	3	4	4	3	5	5	3	47
14	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	46
15	2	4	4	4	3	5	3	3	4	2	4	5	43
16	2	2	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	44
17	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	48
18	4	4	4	4	3	5	4	5	2	5	5	4	49
19	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	47
20	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2	4	50
21	2	2	2	2	2	4	5	4	4	5	5	4	41
22	3	3	3	3	3	5	5	4	5	2	4	4	44
23	3	2	2	2	2	4	4	4	3	5	4	5	40
24	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	49
25	5	4	4	4	3	5	5	2	5	4	5	4	50
26	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	45
27	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	4	48
28	5	3	3	1	2	4	4	4	5	2	5	4	42
29	3	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	4	43
30	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	52
33	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	53
34	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	50
35	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	53

36	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	50
38	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	51
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	50
41	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
42	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	54
43	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	52
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46
47	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
48	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	54
49	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	52
50	4	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	49
51	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	54
52	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	51
53	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	52
54	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	49
55	4	5	4	4	4	3	4	1	4	2	5	4	44
56	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52
57	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
59	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	45
60	2	4	3	4	5	5	1	4	2	3	4	3	40
61	4	4	2	4	4	5	3	4	5	3	2	4	44
62	3	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	50
63	3	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	47
64	4	5	4	5	4	3	4	4	2	4	3	5	47
65	3	4	5	3	3	4	3	2	4	4	5	5	45
66	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	2	47
67	2	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	43
68	3	5	4	4	4	4	4	2	5	3	2	4	44
69	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	49
70	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
71	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
72	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
73	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
74	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54

75	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
76	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
77	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
78	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
79	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	54
80	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	50
82	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	19
83	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
84	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
85	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	54
86	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	52
87	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	52
88	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	52
89	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
90	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
91	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	52
92	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	53
93	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51
94	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	52
95	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	49
96	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	53
97	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51
98	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	53
99	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	53

Lampiran 9. Korelasi Variabel Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan

Correlations

		Kepercayaan	Kepuasan Pelanggan	Retensi Pelanggan
Kepercayaan	Pearson Correlation	1	.805**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	99	99	99
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.805**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	99	99	99
Retensi Pelanggan	Pearson Correlation	.849**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	99	99	99

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

Lampiran 10. Regresi Kepercayaan terhadap Retensi Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.718	2.566

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1649.283	1	1649.283	250.470	.000 ^b
	Residual	638.843	97	6.585		
	Total	2288.126	98			

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.274	2.718		2.308	.023
	Orientasi Pasar	1.149	.073	.849	15.824	.000

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

Lampiran 11. Regresi Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.623	2.965

a. Predictors: (Constant), Inovasi Produk

b. Predictor: (constant)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1435.360	1	1435.360	163.250	.000 ^b

	Residual	852.766	97	8.791		
	Total	2288.126	98			

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.108	3.327		2.136	.035
	Inovasi Produk	.838	.066	.792	12.647	.000

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

Lampiran 12. Regresi Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.750	.745	2.428

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan

b. Predictor: (constant)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1722,33	2	861,17	146,102	.000 ^b
	Residual	565,85	96	5,89		
	Total	2288,18	98			

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.518	2.789		0.883	.379

Kepercayaan	.820	.116	.606	7.088	.000
Kepuasan	.321	.091	.301	3.525	.001
Pelanggan					

a. Dependent Variable: Retensi Pelanggan

Lampiran 13. Uji Validitas dan Reabilitas

Kepercayaan (X1)

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	33,20	10,71	0,303	0,645
Item 2	33,20	10,20	0,365	0,631
Item 3	33,20	10,59	0,276	0,652
Item 4	33,16	9,87	0,419	0,618
Item 5	33,09	10,39	0,398	0,625
Item 6	33,22	10,93	0,216	0,666
Item 7	33,17	10,76	0,334	0,639
Item 8	32,96	10,22	0,433	0,617
Item 9	32,97	10,80	0,334	0,639
Item	r hitung	r tabel	Keterangan	
Item 1	0,303	0,1975	Valid	
Item 2	0,365	0,1975	Valid	
Item 3	0,276	0,1975	Valid	
Item 4	0,419	0,1975	Valid	

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 5		0,398	0,1975	Valid
Item 6		0,216	0,1975	Valid
Item 7		0,334	0,1975	Valid
Item 8		0,433	0,1975	Valid
Item 9		0,334	0,1975	Valid

Kepuasan Pelanggan (X2)

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	45,96	17,86	0,382	0,718
Item 2	45,90	18,19	0,283	0,730
Item 3	45,86	18,37	0,284	0,729
Item 4	45,83	17,78	0,377	0,718
Item 5	45,86	18,78	0,231	0,735
Item 6	45,76	17,47	0,400	0,715
Item 7	45,87	16,69	0,469	0,705
Item 8	45,93	17,60	0,392	0,716
Item 9	45,83	17,35	0,478	0,706
Item 10	45,76	18,23	0,301	0,727

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 11	45,93	18,11	0,335	0,723
Item 12	45,86	16,51	0,484	0,703
Item	r hitung	r tabel	Keterangan	
Item 1	0,382	0,1975	Valid	
Item 2	0,283	0,1975	Valid	
Item 3	0,284	0,1975	Valid	
Item 4	0,377	0,1975	Valid	
Item 5	0,231	0,1975	Valid	
Item 6	0,400	0,1975	Valid	
Item 7	0,469	0,1975	Valid	
Item 8	0,392	0,1975	Valid	
Item 9	0,478	0,1975	Valid	
Item 10	0,301	0,1975	Valid	
Item 11	0,335	0,1975	Valid	
Item 12	0,484	0,1975	Valid	

Retensi Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	45,18	19,74	0,462	0,728
Item 2	45,02	19,31	0,437	0,730
Item 3	44,98	19,45	0,501	0,723
Item 4	45,19	18,79	0,482	0,724
Item 5	45,12	19,88	0,369	0,739
Item 6	44,91	21,12	0,258	0,750
Item 7	44,93	20,21	0,402	0,735
Item 8	45,00	20,47	0,346	0,741
Item 9	44,90	20,32	0,346	0,741
Item 10	45,00	19,71	0,415	0,733
Item 11	44,89	20,32	0,351	0,741
Item 12	44,88	21,39	0,259	0,749
Item	r hitung	r tabel	Keterangan	
Item 1	0,462	0,1975	Valid	
Item 2	0,437	0,1975	Valid	
Item 3	0,501	0,1975	Valid	
Item 4	0,482	0,1975	Valid	
Item 5	0,369	0,1975	Valid	
Item 6	0,258	0,1975	Valid	
Item 7	0,402	0,1975	Valid	
Item 8	0,346	0,1975	Valid	

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 9	0,346	0,1975		Valid
Item 10	0,415	0,1975		Valid
Item 11	0,351	0,1975		Valid
Item 12	0,259	0,1975		Valid

UJI RELIABILITAS

Variabel X1 - Kepercayaan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,664	9

Cronbach's Alpha = 0,664 > 0,60 → instrumen dinyatakan reliabel.

Variabel X2 – Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,737	12

Cronbach's Alpha = 0,737 > 0,60 → instrumen dinyatakan reliabel.

Variabel Y – Retensi Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	99	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,753	12

Cronbach's Alpha = 0,753 > 0,60 → instrumen dinyatakan reliabel.

Lampiran 14. Dokumentasi





