

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian serta analisis mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone Sony Ericsson di Yogyakarta, antara lain:

- a. Konsumen yang paling banyak memakai handphone merek Sony Ericsson adalah dengan jenis kelamin pria sebesar 70,1%. Untuk kelompok konsumen dengan usia antara 16 sampai 24 tahun lebih mendominasi pemakaian handphone sebesar 52,4%. Untuk jenis pekerjaan konsumen diperoleh bahwa kelompok pekerja konsumen sebagai pelajar/mahasiswa lebih mendominasi dari pada pekerjaan lain yaitu sebesar 53,1%. Untuk tingkat penghasilan konsumen diperoleh bahwa kelompok konsumen dengan penghasilan kurang dari Rp 500.000 lebih mendominasi yaitu sebesar 40,8%.
- b. Berdasarkan hasil dari analisa regresi, didapat suatu hubungan antara variabel independen yaitu, kepuasan konsumen terhadap variabel dependen yaitu, loyalitas konsumen Hubungan antara kedua variabel tersebut adalah positif, artinya apabila variabel independen (kepuasan) meningkat maka variabel dependen (loyalitas) juga akan meningkat.
- c. Dari hasil analisis statistik, didapat adanya pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson

di Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dimana hasilnya adalah variabel independen dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Semakin tinggi konsumen yang merasa puas dalam memakai handphone merek Sony Ericsson akan semakin meningkat pula konsumen yang akan loyal. Besarnya koefisien determinasi (R^2) dari analisa regresi adalah 0,549, yang berarti bahwa 54,9% dari loyalitas konsumen handphone Sony Ericsson dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Sedang sisanya sebesar 45,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson tidak terlalu besar.

- d. Dari analisis Chi-Square (χ^2) didapat hasil, yaitu:
- i. Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pengaruh, baik pria maupun wanita tidak memiliki perbedaan persepsi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson.
 - ii. Berdasarkan usia diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pengaruh, baik itu usia kurang dari 15 tahun, usia antara 16 sampai 24 tahun, usia antara 25 sampai 34 tahun, usia antara 35 sampai 49 tahun, maupun usia lebih dari 50 tahun tidak memiliki perbedaan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson.

- iii. Berdasarkan jenis pekerjaan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pengaruh, baik itu pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, maupun pekerjaan lainnya tidak memiliki perbedaan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson.
- iv. Berdasarkan penghasilan diketahui bahwa terdapat perbedaan pengaruh, konsumen dengan berbagai macam penghasilan memiliki perbedaan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone merek Sony Ericsson.

4.2 Saran

Dari hasil analisa data dalam pembahasan yang telah dilakukan, dapat disampaikan saran-saran, sebagai berikut karena terbukti bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan pengaruhnya adalah positif maka pihak Sony Ericsson harus selalu meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya dan menarik konsumen baru, dengan cara berusaha memenuhi apa yang diinginkan konsumen baik dari segi kualitas maupun harga. Hal tersebut ditujukan kepada konsumen, karena dengan harga yang relatif terjangkau dan produk yang berkualitas akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen yang kemudian akan meningkatkan pula loyalitas konsumen.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan, antara lain :

- Handphone yang akan diteliti hanya menggunakan satu jenis merek handphone saja, yaitu Sony Ericsson.
- Wilayah penelitian juga terbatas hanya pada wilayah Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (1997). *Analisis Statistik untuk Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Anwar, Saifuddin. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi Ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Budiyuwono, Nugroho. (1995). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*, jilid I, UPP AMP-YKPN, Yogyakarta.
- Dharmmesta, B.S. (1984). *Azas-azas Marketing Mix*, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, B.S. (1999). *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual* sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 14 (3), 73-88.
- Dharmmesta, B.S. & Irawan. (1986). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Djarwanto Ps. (1997). *Statistik Non Parametik*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., Miniard, Paul W. (1995). *Consumer Behavior*, Eight Edition, The Pryden Press, Orlando.
- HP. (2003). *Majalah Handphone*, No. 8, Edisi Desember.
- Husein, Umar. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Junaedi, M.F. Shellyana. (2003). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa : Studi Perilaku Konsumen Terhadap Loyalitas Merek*, *Modus*, Vol. 15 (2) 105-118.

Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Eight Edition, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International, Inc.

Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa Ancella Anitawati H. SE. MBA, Salemba Empat, Jakarta.

Mowen, J.C. & M. Minor. (1998). *Consumer Behavior*, Fifth Edition, Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

R. Cooper, Donald. & William Emory. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*, jilid II, Edisi Lima, Erlangga, Jakarta.

Schiffman, Leon G. & Kanuk, Leslie Lazar. (2000). *Consumer Behavior*, 7th ed, Prentice-Hall, New Jersey.

Sugiyono, Dr. Prof. (2004). *Statistik untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandy. (1995). *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

WWW.PHONESELPLUS.COM

Kepada,

Yth. Bpk/Ibu/Saudara/i

Pemilik handphone

Sony Ericsson

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Bersama ini, saya mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta bermaksud mengadakan penelitian dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON DI YOGYAKARTA”

Untuk itu kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang akan kami berikan. Hal ini semata-mata hanya untuk tujuan ilmiah.

Sebelumnya, atas perhatian serta bantuan yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2005

Hormat kami,

Peneliti

Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia: **Sangat Setuju (SS)**, **Setuju (S)**, **Netral (N)**, **Tidak Setuju (TS)**, **Sangat Tidak Setuju (STS)**.

1. KEPUASAN KONSUMEN

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Pilihan saya menggunakan handphone Sony Ericsson adalah suatu tindakan yang tepat					
2. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh handphone Sony Ericsson.					
3. Penilaian saya terhadap handphone Sony Ericsson adalah baik.					
4. Saya merasa puas menggunakan handphone Sony Ericsson.					

2. LOYALITAS KONSUMEN

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Handphone merek Sony Ericsson lebih baik dari pada merek lain.					
2. Saya lebih menyukai handphone merek Sony Ericsson dari pada merek lain.					
3. Saya berniat melanjutkan pembelian handphone merek Sony Ericsson di waktu yang akan datang.					
4. Ketika saya mempunyai kebutuhan akan sebuah handphone, saya hanya akan membeli merek Sony Ericsson.					

Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Penghasilan	PUAS 1	PUAS 2
1	1	2	1	1	4	4
2	1	2	1	2	3	3
3	1	3	4	3	4	4
4	2	2	1	2	5	5
5	1	1	1	2	3	3
6	1	2	3	4	3	4
7	1	2	3	3	4	4
8	1	2	1	2	5	4
9	2	3	2	1	5	4
10	1	2	1	1	5	5
11	1	2	1	1	3	4
12	1	2	1	1	3	4
13	1	2	1	2	4	4
14	2	1	1	1	4	4
15	1	3	2	1	5	5
16	1	4	2	1	4	4
17	1	3	3	3	4	5
18	1	2	1	2	4	4
19	1	3	3	3	4	4
20	1	5	5	5	2	2
21	1	1	1	1	4	4
22	1	3	2	2	3	3
23	1	3	4	5	2	1
24	1	2	1	2	4	4
25	1	2	1	2	4	4
26	1	2	1	2	5	5
27	1	3	1	1	4	5
28	1	3	3	3	4	4
29	1	3	4	4	3	3
30	1	2	1	1	3	3
31	1	2	1	2	4	4
32	2	3	4	5	3	3
33	1	2	1	1	4	4
34	1	4	4	3	5	5
35	2	2	2	1	3	3
36	1	3	4	4	3	4
37	1	3	4	4	4	4
38	1	4	1	1	5	4
39	1	4	1	2	5	4
40	1	2	1	2	4	4
41	2	3	4	3	3	4
42	2	2	1	1	3	4
43	1	2	1	2	4	4
44	1	2	1	2	4	4
45	1	2	1	2	5	5
46	1	2	1	1	4	4
47	1	3	3	3	4	5
48	2	3	3	3	4	4
49	1	3	3	3	4	4
50	1	5	4	5	3	3
51	1	4	5	3	4	4
52	1	3	1	1	3	3
53	1	2	1	2	5	5
54	2	2	1	2	4	4
55	1	2	3	3	4	4
56	1	2	3	3	5	5
57	1	2	1	1	4	5
58	2	2	1	1	4	4
59	1	3	3	3	3	3

Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Penghasilan	PUAS 1	PUAS 2
60	2	3	3	4	3	3
61	2	5	4	5	4	4
62	1	3	3	3	3	3
63	1	5	1	1	4	4
64	1	2	1	2	5	5
65	2	2	1	2	3	3
66	1	2	1	2	3	4
67	2	2	1	1	4	4
68	2	2	1	1	5	4
69	1	2	1	1	5	4
70	1	2	1	1	4	4
71	1	5	5	2	3	4
72	2	4	3	4	3	4
73	1	3	3	3	4	4
74	1	1	1	1	4	4
75	1	2	1	1	5	5
76	1	3	3	3	4	4
77	1	3	3	3	4	5
78	1	1	1	1	4	4
79	1	2	1	1	4	4
80	1	4	2	2	3	3
81	1	3	2	2	4	4
82	1	2	1	1	3	3
83	1	3	2	1	5	5
84	2	4	2	1	4	4
85	2	2	1	2	4	4
86	2	2	1	2	5	5
87	2	2	3	4	4	5
88	2	2	3	4	4	4
89	2	2	1	1	3	3
90	1	2	1	1	3	3
91	1	2	1	1	4	4
92	1	3	1	1	3	3
93	1	2	1	1	4	4
94	2	2	1	1	5	5
95	1	3	4	5	2	3
96	2	2	1	1	3	4
97	2	2	1	1	4	4
98	2	2	1	1	5	4
99	2	3	2	2	5	4
100	2	3	2	2	4	4
101	2	3	2	2	2	2
102	2	1	1	1	4	4
103	2	2	1	1	3	3
104	1	2	1	1	2	1
105	1	2	1	1	4	4
106	1	2	3	3	4	4
107	1	2	3	3	5	5
108	1	3	2	1	4	5
109	1	5	5	3	4	4
110	1	3	3	3	3	3
111	2	2	1	1	3	3
112	1	3	3	3	4	4
113	1	3	3	3	3	3
114	2	2	2	3	4	4
115	2	4	1	1	5	5
116	2	2	1	1	4	4
117	1	3	4	2	3	4
118	1	3	4	2	4	4

Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Penghasilan	PUAS 1	PUAS 2
119	1	2	1	1	5	4
120	1	2	1	1	5	4
121	2	2	1	1	4	4
122	2	3	3	4	4	5
123	2	2	1	1	3	4
124	2	3	3	4	4	4
125	2	4	4	4	4	4
126	2	4	3	3	5	5
127	2	3	3	2	4	4
128	2	2	3	3	4	5
129	2	2	1	1	4	4
130	1	2	3	3	4	4
131	1	4	4	5	3	3
132	1	2	1	1	4	4
133	1	3	4	4	4	4
134	1	2	1	1	5	5
135	1	5	4	4	4	4
136	1	4	2	3	4	4
137	1	3	3	2	5	5
138	1	2	1	1	4	5
139	1	2	1	1	4	4
140	1	2	1	1	3	3
141	1	2	1	1	3	1
142	1	2	1	1	4	4
143	1	3	3	2	3	3
144	1	5	3	2	4	4
145	1	2	1	2	5	5
146	1	2	1	2	1	4
147	1	2	1	2	3	4

Case Summaries

	PUAS 3	PUAS 4	LOYAL 1	LOYAL 2	LOYAL 3	LOYAL 4
1	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	4
5	4	3	3	3	3	3
6	4	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4
10	5	5	5	4	4	5
11	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	3	4	4
14	4	3	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4
18	5	4	5	5	5	5
19	4	4	4	3	3	3
20	1	2	2	2	1	1
21	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3
23	2	4	2	2	4	2
24	4	4	4	4	3	4
25	4	3	3	3	3	3
26	5	5	5	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	5
29	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	5	4
35	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	5	4	4
40	5	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	5	3	4	4
44	4	3	4	4	4	4
45	5	5	5	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	4	4	4
48	5	4	5	5	5	5
49	4	4	4	3	3	3
50	4	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3
53	5	4	5	4	4	4
54	4	4	4	4	3	4
55	4	3	3	3	3	3
56	5	5	5	4	4	4
57	5	4	4	4	4	4
58	4	3	4	4	4	5
59	4	4	4	3	3	3

Case Summaries

	PUAS 3	PUAS 4	LOYAL 1	LOYAL 2	LOYAL 3	LOYAL 4
60	3	3	4	4	4	5
61	4	4	4	4	4	4
62	4	3	4	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	4	5	4
65	4	4	4	3	4	4
66	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	5	4	4
70	5	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4
73	4	4	5	3	4	4
74	4	3	4	4	4	4
75	5	5	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	4	4	4
78	5	4	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3
83	5	4	5	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4
85	4	3	3	3	3	3
86	5	5	5	4	4	4
87	5	4	4	4	4	4
88	4	3	4	4	4	5
89	4	4	4	3	3	3
90	3	3	4	4	4	5
91	4	4	4	4	4	4
92	4	3	4	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	4	5	4
95	2	3	1	3	3	2
96	4	3	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	4	4
99	4	4	4	5	4	4
100	5	4	4	4	4	4
101	1	2	3	1	1	1
102	4	4	4	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3
104	2	4	2	2	4	2
105	4	4	4	4	3	4
106	4	3	3	3	3	3
107	5	5	5	4	4	4
108	5	4	4	4	4	4
109	4	3	4	4	4	5
110	3	3	3	3	3	3
111	3	3	4	4	4	5
112	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4
115	5	5	5	4	5	4
116	5	1	4	3	4	4
117	4	3	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4

Case Summaries

	PUAS 3	PUAS 4	LOYAL 1	LOYAL 2	LOYAL 3	LOYAL 4
119	4	3	4	4	4	4
120	4	4	4	5	4	4
121	5	4	4	4	4	4
122	1	5	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	4
124	4	4	5	3	4	4
125	4	3	4	4	4	4
126	5	5	5	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	4	4	4
129	5	4	5	5	5	5
130	4	4	4	3	3	3
131	4	3	4	3	3	3
132	4	4	4	4	3	4
133	3	1	3	3	3	3
134	5	4	5	4	4	4
135	4	4	4	4	3	4
136	4	3	3	3	3	3
137	5	5	5	4	4	4
138	5	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	5
140	4	4	4	3	3	3
141	4	4	4	4	4	5
142	4	4	4	4	4	4
143	4	3	4	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4
145	5	5	5	4	5	4
146	5	4	4	3	4	4
147	4	3	4	4	4	4

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	103	70.1	70.1	70.1
	Wanita	44	29.9	29.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 15 tahun	6	4.1	4.1	4.1
	16 - 24 tahun	77	52.4	52.4	56.5
	25 - 34 tahun	43	29.3	29.3	85.7
	35 - 49 tahun	13	8.8	8.8	94.6
	>= 55 tahun	8	5.4	5.4	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	78	53.1	53.1	53.1
	Pegawai Negeri	15	10.2	10.2	63.3
	Pegawai Swasta	33	22.4	22.4	85.7
	Wiraswasta	17	11.6	11.6	97.3
	Lainnya	4	2.7	2.7	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 500.000	60	40.8	40.8	40.8
	Rp. Rp. 501.000 - Rp. 1.000.000	38	25.9	25.9	66.7
	Rp. 1.001.000 - Rp. 3.000.000	29	19.7	19.7	86.4
	Rp. 3.001. - Rp. 5.000.000	13	8.8	8.8	95.2
	> Rp. 5.000.000	7	4.8	4.8	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Frequency Table

PUAS_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	5	3.4	3.4	4.1
	N	39	26.5	26.5	30.6
	S	73	49.7	49.7	80.3
	SS	29	19.7	19.7	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

PUAS_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	2	1.4	1.4	3.4
	N	26	17.7	17.7	21.1
	S	87	59.2	59.2	80.3
	SS	29	19.7	19.7	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

PUAS_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	3	2.0	2.0	4.1
	N	11	7.5	7.5	11.6
	S	92	62.6	62.6	74.1
	SS	38	25.9	25.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

PUAS_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.4	1.4	1.4
	TS	2	1.4	1.4	2.7
	N	46	31.3	31.3	34.0
	S	76	51.7	51.7	85.7
	SS	21	14.3	14.3	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

LOYAL_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	3	2.0	2.0	2.7
	N	14	9.5	9.5	12.2
	S	98	66.7	66.7	78.9
	SS	31	21.1	21.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

LOYAL_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	3	2.0	2.0	2.7
	N	37	25.2	25.2	27.9
	S	97	66.0	66.0	93.9
	SS	9	6.1	6.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

LOYAL_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.4	1.4	1.4
	N	39	26.5	26.5	27.9
	S	96	65.3	65.3	93.2
	SS	10	6.8	6.8	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

LOYAL_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.4	1.4	1.4
	TS	3	2.0	2.0	3.4
	N	32	21.8	21.8	25.2
	S	95	64.6	64.6	89.8
	SS	15	10.2	10.2	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	7.6667	2.7816	1.6678

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PUAS_1	11.6000	5.4897	.8098	.8989
PUAS_2	11.5333	5.0161	.8923	.8696
PUAS_3	11.4333	5.0816	.8841	.8727
PUAS_4	11.6333	6.1713	.6894	.9365

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Spearman-Brown = .9145

Loyalitas

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev
	7.6667	1.9540	1.3979

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LOYAL_1	11.1333	4.4644	.7897	.8921
LOYAL_2	11.4000	4.8000	.8203	.8843
LOYAL_3	11.4000	4.8000	.7474	.9059
LOYAL_4	11.3667	4.0333	.8687	.8643

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Spearman-Brown = .9247

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 ^a	.549	.546	.3808

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.611	1	25.611	176.642	.000 ^a
	Residual	21.024	145	.145		
	Total	46.635	146			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.320	.192		6.866	.000
	Kepuasan	.646	.049	.741	13.291	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Jenis kelamin * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan				Total
			TS	N	S	SS	
Jenis kelamin	Pria	Count	3	19	60	21	103
		Expected Count	2.8	16.1	64.5	19.6	103.0
	Wanita	Count	1	4	32	7	44
		Expected Count	1.2	6.9	27.5	8.4	44.0
Total	Count	4	23	92	28	147	
	Expected Count	4.0	23.0	92.0	28.0	147.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.128 ^a	3	.372
Likelihood Ratio	3.301	3	.348
Linear-by-Linear Association	.255	1	.614
N of Valid Cases	147		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.20.

Umur * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan				Total
			TS	N	S	SS	
Umur	<= 15 tahun	Count	0	1	5	0	6
		Expected Count	.2	.9	3.8	1.1	6.0
	16 - 24 tahun	Count	1	7	52	17	77
		Expected Count	2.1	12.0	48.2	14.7	77.0
	25 - 34 tahun	Count	2	12	21	8	43
		Expected Count	1.2	6.7	26.9	8.2	43.0
	35 - 49 tahun	Count	0	2	8	3	13
		Expected Count	.4	2.0	8.1	2.5	13.0
	>= 55 tahun	Count	1	1	6	0	8
		Expected Count	.2	1.3	5.0	1.5	8.0
Total		Count	4	23	92	28	147
		Expected Count	4.0	23.0	92.0	28.0	147.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.156 ^a	12	.184
Likelihood Ratio	17.665	12	.126
Linear-by-Linear Association	2.682	1	.101
N of Valid Cases	147		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

Pekerjaan * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan				Total
			TS	N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	Count	1	10	52	15	78
		Expected Count	2.1	12.2	48.8	14.9	78.0
Pekerjaan	Pegawai Negeri	Count	1	2	9	3	15
		Expected Count	.4	2.3	9.4	2.9	15.0
Pekerjaan	Pegawai Swasta	Count	0	5	19	9	33
		Expected Count	.9	5.2	20.7	6.3	33.0
Pekerjaan	Wiraswasta	Count	1	6	9	1	17
		Expected Count	.5	2.7	10.6	3.2	17.0
Pekerjaan	Lainnya	Count	1	0	3	0	4
		Expected Count	.1	.6	2.5	.8	4.0
Total		Count	4	23	92	28	147
		Expected Count	4.0	23.0	92.0	28.0	147.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.742 ^a	12	.072
Likelihood Ratio	16.487	12	.170
Linear-by-Linear Association	3.654	1	.056
N of Valid Cases	147		

a. 12 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11.

Penghasilan * Kepuasan

Crosstab

			Kepuasan				Total
			TS	N	S	SS	
Penghasilan < Rp. 500.000	Count	1	8	40	11	60	
	Expected Count	1.6	9.4	37.6	11.4	60.0	
Rp. Rp. 501.000 - Rp. 1.000.000	Count	1	5	24	8	38	
	Expected Count	1.0	5.9	23.8	7.2	38.0	
Rp. 1.001.000 - Rp. 3.000.000	Count	0	3	18	8	29	
	Expected Count	.8	4.5	18.1	5.5	29.0	
Rp. 3.001. - Rp. 5.000.000	Count	0	3	9	1	13	
	Expected Count	.4	2.0	8.1	2.5	13.0	
> Rp. 5.000.000	Count	2	4	1	0	7	
	Expected Count	.2	1.1	4.4	1.3	7.0	
Total	Count	4	23	92	28	147	
	Expected Count	4.0	23.0	92.0	28.0	147.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33.902 ^a	12	.001
Likelihood Ratio	23.207	12	.026
Linear-by-Linear Association	6.044	1	.014
N of Valid Cases	147		

a. 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.