

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab lima ini akan diambil kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dari hasil penelitian tersebut penulis selanjutnya membuat suatu implikasi bagi pihak manajerial, serta merumuskan saran serta memaparkan keterbatasan penelitian.

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah ditampilkan dan dibahas dalam bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Variabel kualitas layanan yaitu; *Tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. XL harus memperhatikan fasilitas yang belum tersedia, menciptakan suasana ruang tunggu bagi konsumen yang nyaman, meningkatkan kualitas produk dengan harga yang murah sehingga pelanggan akan puas dan loyal terhadap XL.

##### **2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**

Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pada kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan informasi yang lengkap dari layanan Graha XL

Mangkubumi, harga yang sebanding dengan kualitas produk XL, sehingga konsumen puas dan loyal terhadap XL.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Variabel kualitas layanan yaitu; *reliability*, *responsiveness*, serta variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan *tangibility*, *assurance* dan *empathy* tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dengan demikian loyalitas pelanggan akan semakin tinggi jika dimensi kualitas layanan seperti *reliability* dan *responsiveness* serta variabel kepuasan pelanggan bertambah baik. Oleh karena itu sebaiknya XL memperbaiki kualitas layanan yang belum tersedia seperti fasilitas fisik, dan kualitas jaringannya, serta layanan dari *customer service* agar lebih profesional lagi dalam memberikan layanan kepada konsumen.

## 5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL

Konsumen dewasa ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan karakteristik konsumen pada beberapa dasawarsa yang lalu. Dewasa ini konsumen memiliki karakteristik yang lebih kompleks dan semakin selektif dalam menentukan produk atau jasa yang akan dikonsumsinya. Hal ini sebenarnya merupakan sebuah peluang yang dapat dikelola oleh pihak manajemen (perusahaan) untuk menciptakan konsumen yang loyal pada produk atau jasa perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan

untuk memenuhi kebutuhan konsumen pada industri jasa adalah memberikan pelayanan yang baik dan mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dua hal tersebut merupakan beberapa cara yang dapat dilakukan pihak manajemen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dapat dipahami bahwa konsumen yang loyal pada produk atau jasa perusahaan dalam jangka panjang akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perusahaan. Kontribusi positif tersebut dapat diaplikasikan dalam bentuk pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, dan lain sebagainya.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kartu XL. Hasil penelitian ini memberikan bukti yang nyata bahwa, kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan maupun secara parsial atau individual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil lain dari penelitian ini juga memberikan bukti bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan maupun secara parsial atau individual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini merupakan bukti empiris akan pentingnya pemberian pelayanan yang baik dan

kemampuan untuk menciptakan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 5.3. KETERBATASAN PENELITIAN

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian memiliki beberapa keterbatasan yang berimplikasi pada kelemahan penelitian. Keterbatasan tersebut secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu keterbatasan teknis maupun keterbatasan teoritis. Keterbatasan secara teknis adalah jumlah sampel penelitian yang relatif sedikit (200 orang responden) dan penggunaan alat analisis yang dianggap kurang kompatibel (analisis regresi). Keterbatasan secara teoritis adalah, loyalitas pelanggan hanya diprediksi oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Masih banyak variabel lain yang sekiranya mampu memprediksi loyalitas pelanggan.

### 5.4. SARAN

Penulis menyarankan pada penelitian mendatang yang sejenis untuk menambahkan jumlah sampel penelitian serta variabel prediktor dari loyalitas pelanggan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar semakin representatif dan dapat menyediakan informasi yang akurat mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu, penulis juga menyarankan pada penelitian mendatang untuk menggunakan metode analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) mengenai

menggunakan analisis Lisrel atau Amos. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sekaligus hubungan antara variabel penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

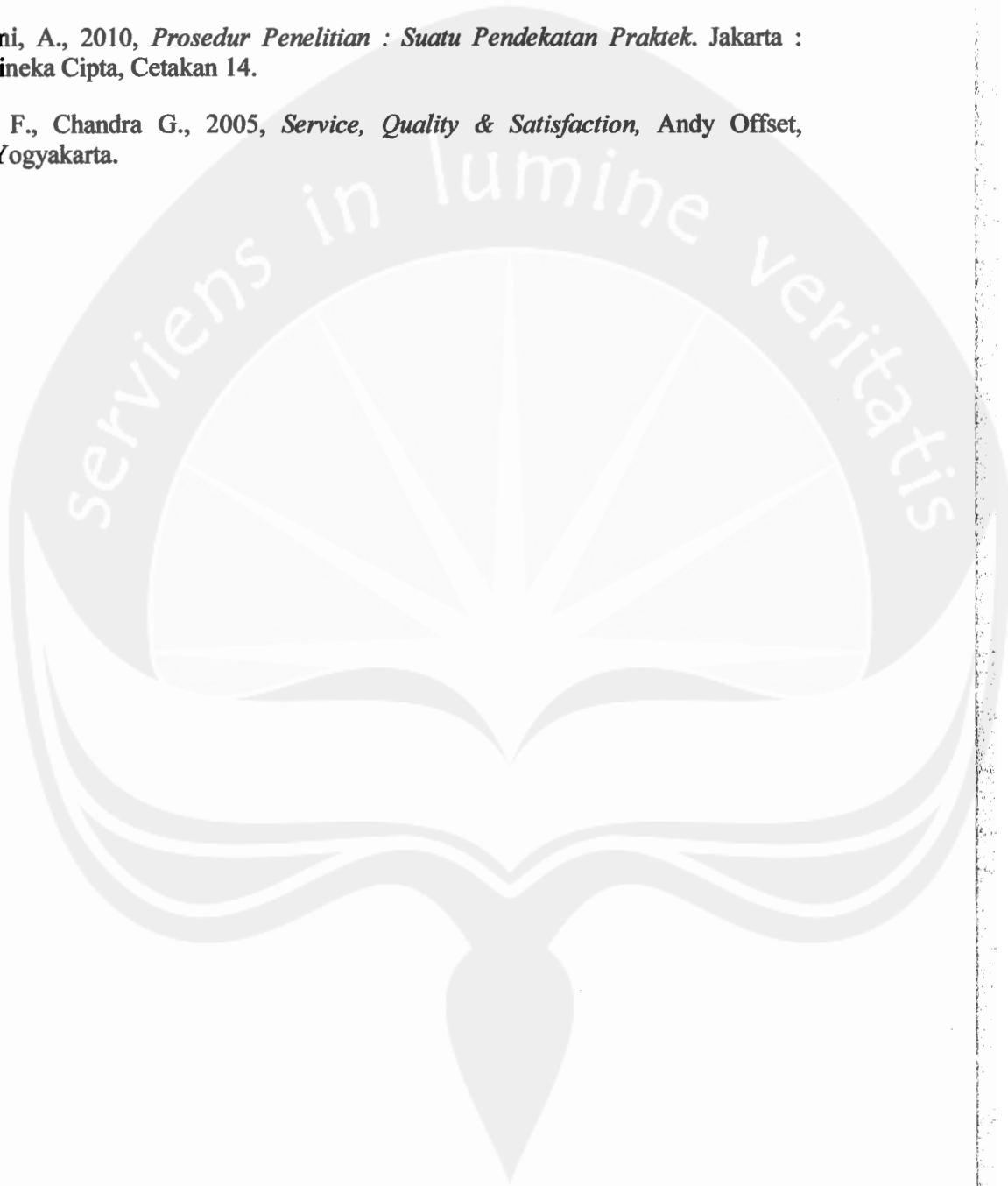
- Akbar M.M & Parvez N., 2009, *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*, ABAC Journal Vol.29, No.1, p.24-38.
- Arsyad, L. 1999, *Ekonomi manajerial*, Yogyakarta, BPFE.
- Chang, Hsiu & Gow., 2006, A Study of Service Quality, Customer Saticfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry, *Journal of American Academy of Business*, Cambridge. Vol.9, num.1 , p.126-132.
- Kheng L.L., Mahamah O, Ramayah T. & Mosahab R (2010) : “ The Impact of Service Quality on Customer Loyalty : A Study of Bank in Penang, Malaysia”, *International Journal of Marketing Studies*, Vol.2, No. 2, p.57-66.
- Kotler, P. 2000, *Marketing management*, New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Kotler, P.& Armstrong, G. 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Krajewski LJ. & Larry PR. 1996, *Operations management*, Ca NY, USA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Malhotra, N.K. 2004, *Marketing Research*, New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Mosahab R, Mahamad O & Ramayah T., 2010, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A test of Mediation, *International Business Research*, Vol,3, No.4, p.72-80.
- Ojo O., 2010, The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry : Evidence From Nigeria” *BRAND. Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*. ISSN 2067-8177, Volume 1, Issue 1, p.88-100.
- Oliver, Richard L., 1997, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*, New York : McGraw-Hill.
- Pambayun, Ellys. L, 1998, *Usahawan*, No. 3/Maret 1998.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*,
- Parasuraman, Zeithaml, V.A, A.A. Berry, L.L, 1995, *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York.

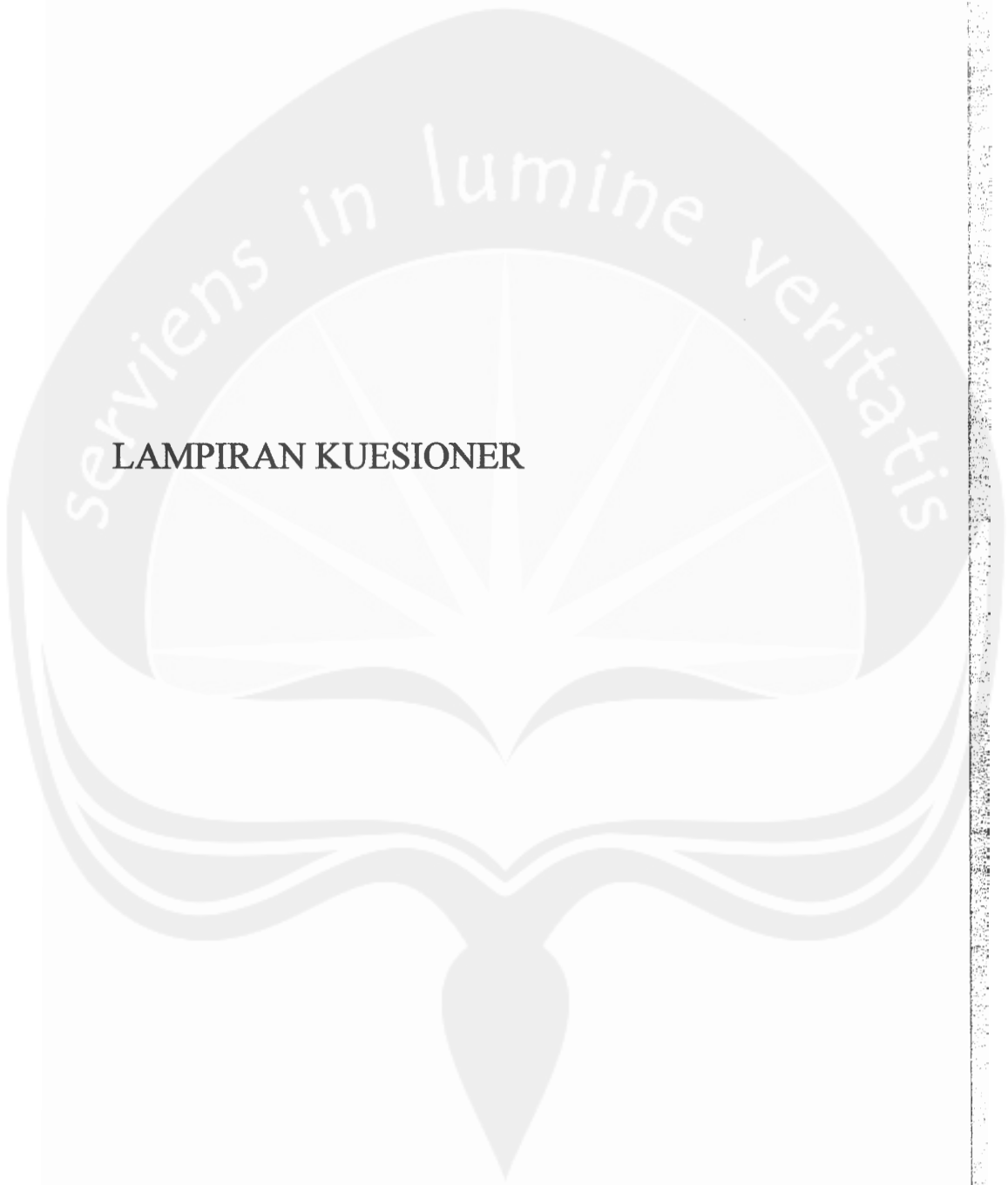
Subhash CJ. 1997, *Marketing planning and strategy*, Ohio, USA: International Thompson Publishing.

Sugiyono., 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, (edisi ke-13), Bandung : Penerbit Alfabeta.

Suharsimi, A., 2010, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta, Cetakan 14.

Tiptono F., Chandra G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andy Offset, Yogyakarta.





**LAMPIRAN KUESIONER**



Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr/Sdri  
Pegguna Kartu XL  
di Tempat

Yogyakarta, Februari 2012

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA XL DI YOGYAKARTA**” perkenalkanlah saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini.

Atas perhatian dan respon Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan saya haturkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Willy Santoso

NIM : 105001405/PS/MM

## KUESIONER

Kuesioner ini ditujukan untuk kegiatan ilmiah semata. Hasil penelitian ini akan sangat bergantung pada kualitas jawaban yang diberikan. Untuk itu diharapkan kesediaan responden dapat memberikan jawaban yang jujur dan obyektif. Segala informasi dan data yang diperoleh akan dijamin kerahasiaannya.

### INFORMASI RESPONDEN

Nama : ( tidak harus diisi )

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Wanita

Status :  Menikah  Belum Menikah

Pekerjaan :  PNS/TNI/Polri  Pegawai Swasta  
 Wiraswasta  Pelajar/Mahasiswa  
 Guru/Dosen  Lainnya:.....

Pengeluaran per bulan:  < Rp 1.000.000,-  
 Rp 1.000.000,- < Rp 2.000.000,-  
 Rp 2.000.000,- < Rp 3.000.000,-  
 ≥Rp 3.000.000,-

Keperluan Saudara datang ke Graha XL Mangkubumi :

Beli Produk  Beli pulsa  Service  Lainnya : .....

Berapa lama Saudara menggunakan produk XL :

< 1 Bulan  1 – 3 Bulan  3 – 6 Bulan  ≥ 6 Bulan

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah kuesioner ini secara seksama selanjutnya jawablah sesuai dengan skala.
2. Jawaban kuesioner tidak ada yang benar dan salah, tidak berpengaruh terhadap konduite Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. Jawablah dengan jujur dan apa adanya, agar jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri berikan dapat memberikan informasi yang berguna sesuai dengan tujuan penelitian ini.
3. Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan yang paling sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri alami/rasakan, pilih :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

## KUESIONER

### A. Tangibles

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

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas yang tersedia di Graha XL Mangkubumi sudah sesuai dengan keinginan anda.					
2	Pakaian yang dikenakan petugas customer service di Graha XL Mangkubumi rapi.					
3	Peralatan yang digunakan untuk melayani anda di Graha XL Mangkubumi sudah memadai.					
4	Lingkungan di Graha XL Mangkubumi terlihat bersih.					
5	Papan informasi yang ada di ruangan customer servis di Graha XL Mangkubumi dapat membantu anda.					
6	Fasilitas yang ada di customer servis di Graha XL Mangkubumi tertata rapi.					

### B. Reliability

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

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Ruangan di customer servis di Graha XL Mangkubumi bersih.					
2	Semua keluhan dan pertanyaan anda ke customer servis di Graha XL Mangkubumi di jawab secara tepat sesuai keinginan anda.					
3	Pelayanan yang diberikan customer servis di Graha XL Mangkubumi sudah sesuai dengan keinginan anda.					
4	Kualitas produk XL dijamin bagus.					
5	Perusahaan XL memberikan informasi yang baik.					

### C. Responsiveness

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

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan di customer servis di Graha XL Mangkubumi cepat.					
2	Informasi yang diberikan oleh customer servis di Graha XL Mangkubumi jelas.					
3	Customer servis di Graha XL Mangkubumi melayani dengan ramah walaupun sedang sibuk.					
4	Pegawai customer servis di Graha XL Mangkubumi dalam kondisi menarik.					

### D. Assurance

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

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga produk XL realistis/wajar.					
2	Pegawai customer servis di Graha XL Mangkubumi baik hati.					
3	Pegawai customer servis di Graha XL Mangkubumi bekerja profesional dan menguasai informasi produk XL.					

**E. Empathy***STS: Sangat Tidak Setuju, TS :Tidak Setuju, N : Netral, S : Setuju, SS : Sangat Setuju*

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Anda sudah merasa nyaman/cocok dengan prosedur transaksi yang ada di Graha XL Mangkubumi.					
2	Pegawai customer servis di Graha XL Mangkubumi peduli dengan kebutuhan/keluhan anda.					
3	Anda senang dengan customer service yang peduli dengan anda.					

**F. Kepuasan Pelanggan***STS: Sangat Tidak Setuju, TS :Tidak Setuju, N : Netral, S : Setuju, SS : Sangat Setuju*

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas setelah menggunakan kartu XL.					
2	Kartu XL mempunyai kualitas yang baik.					
3	Kartu XL mempunyai jaringan dan fasilitas yang baik dan menarik.					
4	Informasi pada layanan di Graha XL Mangkubumi sudah memuat informasi yang anda butuhkan.					
5	Harga yang ditawarkan XL sebanding dengan kualitas produk.					

**G. Loyalitas Pelanggan***STS: Sangat Tidak Setuju, TS :Tidak Setuju, N : Netral, S : Setuju, SS : Sangat Setuju*

No	Pernyataan	Skala Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya telah menggunakan kartu XL lebih dari 3 bulan.					
2	Saya tetap menggunakan kartu XL walaupun terdapat produk lain yang lebih murah.					
3	Saya merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan kartu XL. Saya benar-benar puas menggunakan kartu XL.					
4	Menggunakan kartu XL adalah pilihan yang tepat.					



**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

## Assurance

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass.1	7.78	1.432	.699	.603
Ass.2	7.53	1.547	.600	.727
Ass.3	7.80	2.093	.592	.748

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.55	3.425	1.851	3

## Tangibles

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang.1	19.17	8.976	.705	.797
Tang.2	19.31	8.818	.731	.791
Tang.3	19.43	8.919	.680	.802
Tang.4	19.31	9.901	.624	.816
Tang.5	19.32	8.490	.708	.795
Tang.6	19.25	10.729	.302	.873

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.16	12.986	3.604	6



## Responsiveness

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res.1	11.83	3.639	.642	.842
Res.2	11.95	3.626	.708	.812
Res.3	12.00	3.663	.723	.806
Res.4	11.93	3.839	.731	.805

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.90	6.261	2.502	4

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rel.1	15.19	6.363	.324	.710
Rel.2	15.39	6.330	.364	.694
Rel.3	15.16	5.127	.581	.602
Rel.4	15.50	5.417	.513	.634
Rel.5	15.20	5.645	.534	.628

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.11	8.406	2.899	5

# Empathy

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emp.1	7.51	1.347	.574	.590
Emp.2	7.60	1.438	.609	.571
Emp.3	7.47	1.165	.474	.748

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.29	2.597	1.611	3

# Kepuasan Pelanggan

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Puas.1	15.95	6.349	.646	.845
Puas.2	15.68	6.100	.781	.810
Puas.3	16.02	6.146	.691	.834
Puas.4	16.19	7.029	.591	.857
Puas.5	15.97	6.461	.719	.827

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.95	9.696	3.114	5

# Loyalitas Pelanggan

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	200	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

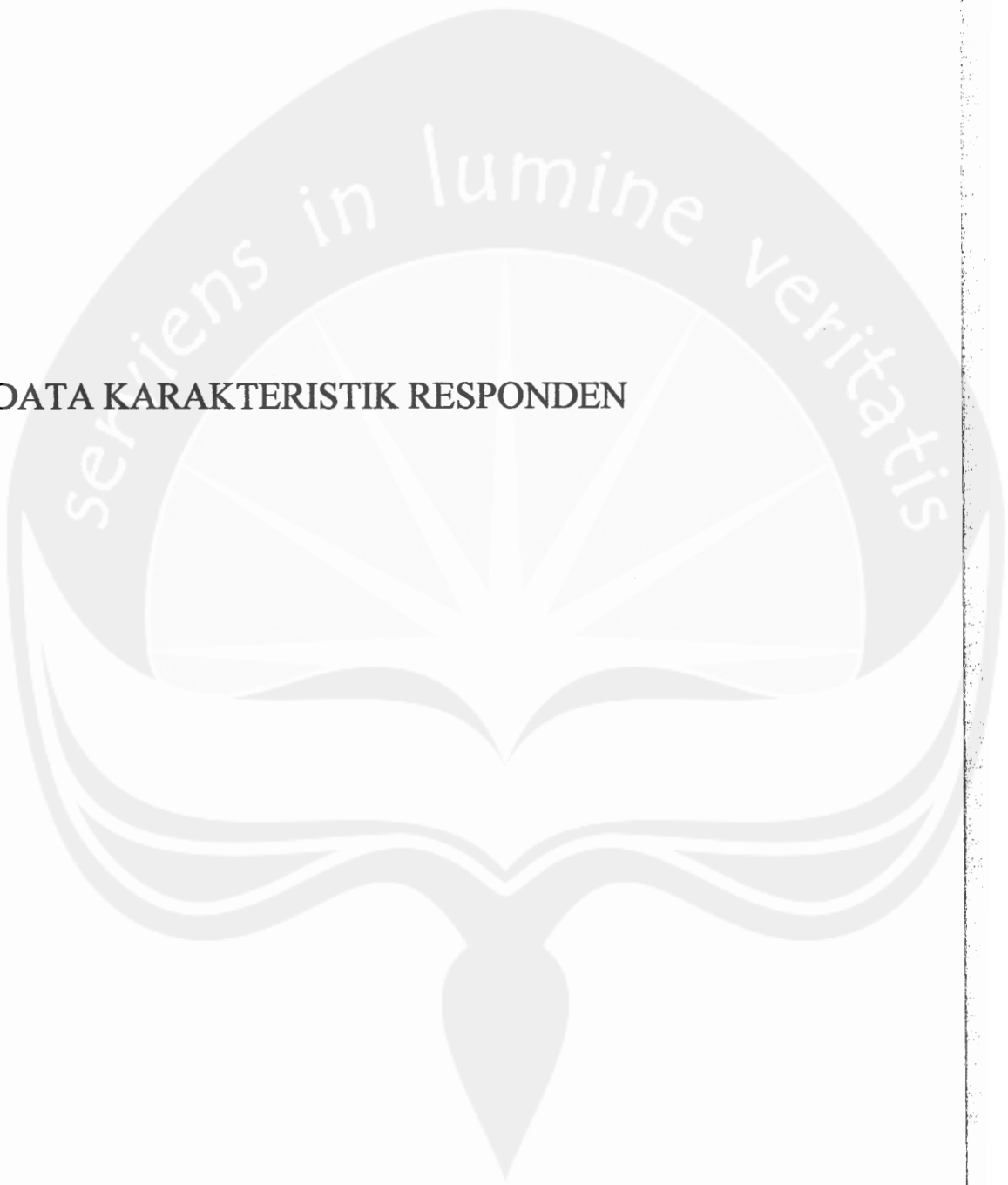
### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyal.1	11.95	4.822	.702	.827
Loyal.2	11.81	5.163	.632	.855
Loyal.3	11.91	4.846	.767	.801
Loyal.4	11.99	4.925	.740	.812

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.89	8.394	2.897	4

**DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN**



## Frequencies

### Frequency Table

#### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	108	54.0	54.0	54.0
	Perempuan	92	46.0	46.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

#### Status perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menikah	70	35.0	35.0	35.0
	Belum menikah	130	65.0	65.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	18	9.0	9.0	9.0
	Wiraswasta	32	16.0	16.0	25.0
	Guru/Dosen	30	15.0	15.0	40.0
	Pegawai Swasta	21	10.5	10.5	50.5
	Pelajar/Mahasiswa	97	48.5	48.5	99.0
	Lainnya	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

#### Pengeluaran per bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	4	2.0	2.0	2.0
	Rp 1.000.000 - < Rp 2.000.000	72	36.0	36.0	38.0
	Rp 2.000.000 - < Rp 3.000.000	58	29.0	29.0	67.0
	>= Rp 3.000.000	66	33.0	33.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

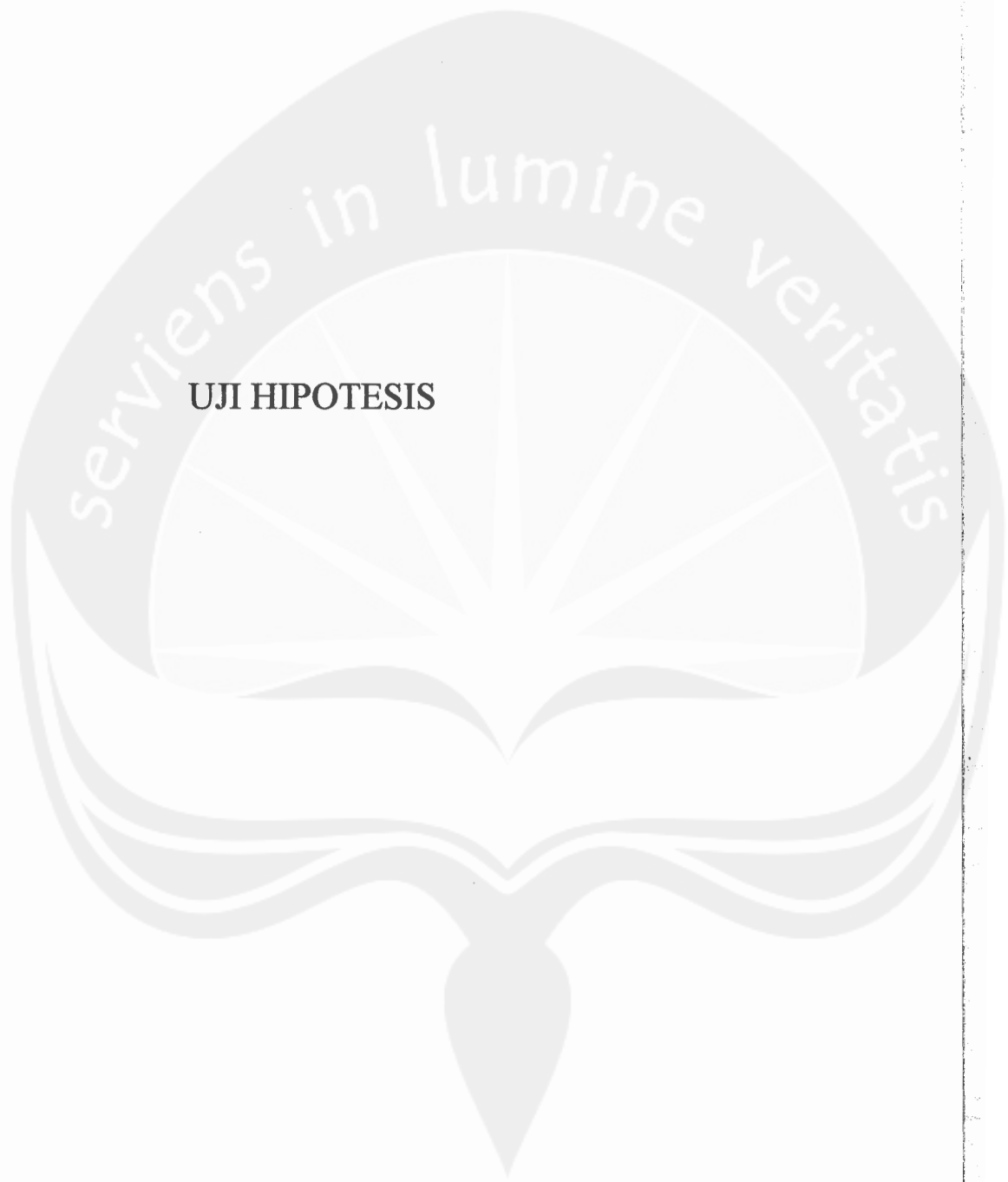
**Keperluan Anda datang ke Graha XL Mangkubumi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Beli produk	36	18.0	18.0	18.0
	Beli pulsa	18	9.0	9.0	27.0
	Service	123	61.5	61.5	88.5
	Lainnya	23	11.5	11.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

**Berapa lama Anda menggunakan produk XL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 3 bulan	24	12.0	12.0	12.0
	3 - 6 bulan	30	15.0	15.0	27.0
	> 6 bulan	146	73.0	73.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	





**UJI HIPOTESIS**

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas <sub>a</sub> layanan		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	.685 <sup>a</sup>	.469	.466	.52905

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.977	1	48.977	174.982	.000 <sup>a</sup>
	Residual	55.420	198	.280		
	Total	104.397	199			

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.375	.274			1.365	.174
	Kualitas layanan	.933	.070	.685		13.228	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan <sup>a</sup>		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	.828 <sup>a</sup>	.686	.684	.40693

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.609	1	71.609	432.436	.000 <sup>a</sup>
	Residual	32.788	198	.166		
	Total	104.397	199			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.128	.187		.684	.495
	Kepuasan	.963	.046	.828	20.795	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Kualitas <sub>a</sub> layanan		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	.833 <sup>a</sup>	.695	.691	.40233

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas layanan

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.509	2	36.255	223.976	.000 <sup>a</sup>
	Residual	31.888	197	.162		
	Total	104.397	199			

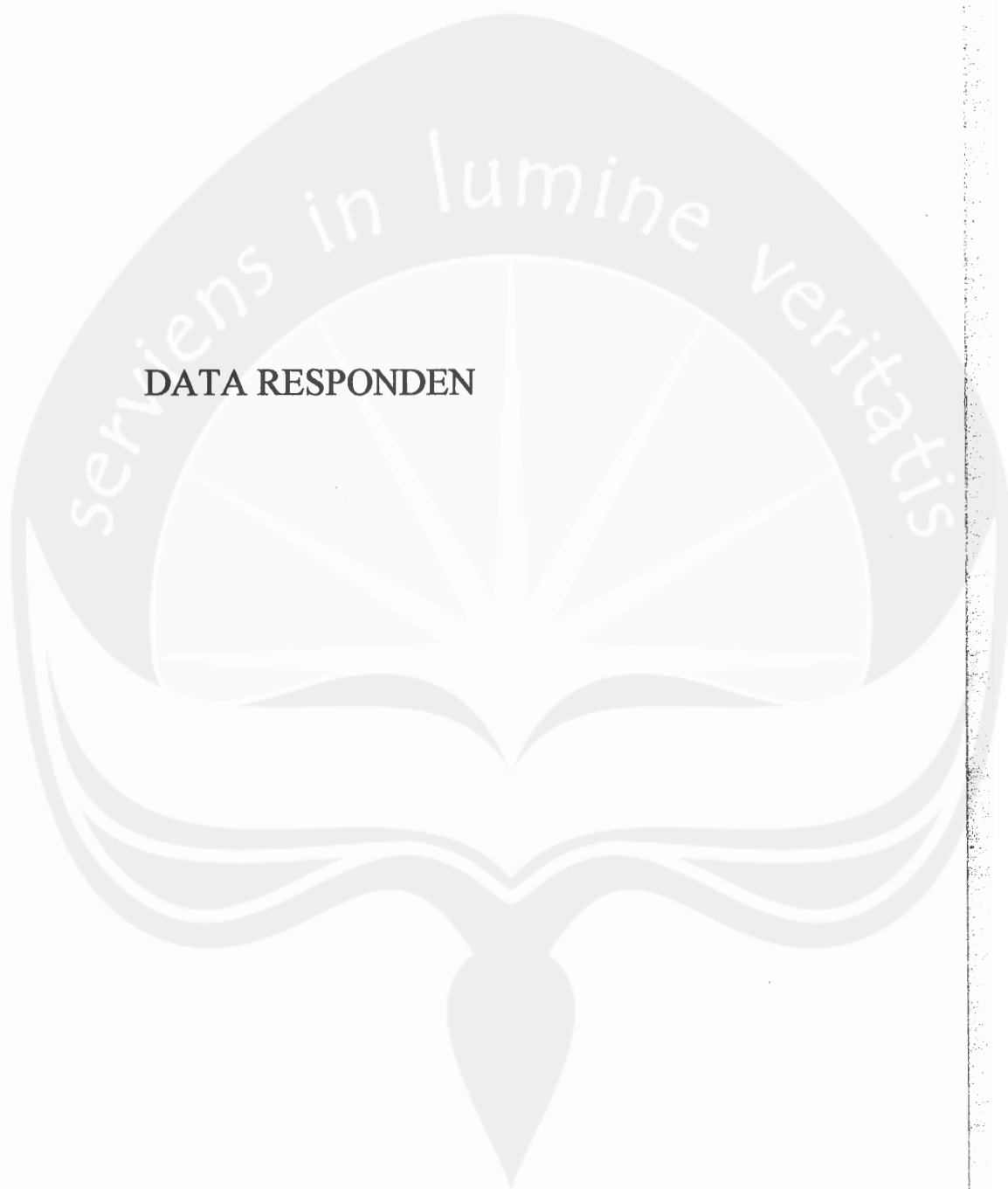
a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.120	.213			.563	.574
	Kualitas layanan	.192	.082	.141		2.358	.019
	Kepuasan	.840	.070	.722		12.057	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas



**DATA RESPONDEN**

Case Summaries

	Jenis kelamin	Status perkawinan	Pekerjaan	Pengeluaran per bulan	Keperluan Anda datang ke Graha XL Mangkubumi	Berapa lama Anda menggunakan produk XL
1	1	2	5	3	3	4
2	2	2	5	2	3	4
3	1	1	4	3	3	4
4	2	2	5	2	1	4
5	1	1	3	4	3	4
6	1	1	3	3	3	4
7	2	2	5	2	2	4
8	1	1	2	4	3	4
9	1	2	5	2	3	4
10	2	1	3	4	2	2
11	1	2	3	4	3	2
12	2	2	5	2	1	2
13	2	2	5	3	1	4
14	2	2	5	2	3	4
15	2	2	3	3	3	4
16	1	1	1	4	3	4
17	2	1	1	4	3	4
18	1	2	5	3	3	4
19	1	1	5	3	3	2
20	1	2	5	3	3	3
21	2	2	5	1	4	4
22	1	2	5	3	3	3
23	2	2	5	2	2	3
24	1	2	3	3	3	4
25	2	1	1	4	3	2
26	1	1	4	3	3	4
27	2	2	5	3	3	4
28	2	2	5	3	3	4
29	1	2	5	2	3	4
30	1	2	5	2	3	4
31	1	1	1	4	3	3
32	1	2	5	2	1	2
33	1	1	4	3	3	3
34	1	2	2	4	4	4
35	1	1	1	3	3	4
36	2	2	6	3	1	4
37	2	1	2	4	3	4
38	1	2	5	2	3	4
39	1	2	5	3	3	4
40	1	2	3	3	3	4
41	1	2	3	4	3	4
42	2	2	1	4	2	2
43	1	2	5	2	3	3
44	2	2	2	4	4	3
45	2	2	5	2	1	3
46	1	2	5	2	3	4
47	2	2	2	2	4	4
48	2	1	5	2	3	4
49	2	1	3	4	3	4
50	2	2	5	3	3	4

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Status perkawinan	Pekerjaan	Pengeluaran per bulan	Keperluan Anda datang ke Graha XL Mangkubumi	Berapa lama Anda menggunakan produk XL
51	2	2	5	2	4	4
52	2	2	6	4	1	4
53	2	2	5	3	1	4
54	1	2	3	3	3	3
55	1	2	2	3	2	4
56	1	2	5	2	2	4
57	1	2	2	4	2	4
58	1	2	3	3	3	3
59	2	2	5	2	3	4
60	2	2	5	2	3	4
61	1	1	3	4	3	2
62	1	2	5	3	2	3
63	1	1	5	2	3	4
64	1	1	2	4	3	4
65	2	1	3	3	4	2
66	2	1	4	3	3	4
67	2	1	2	2	1	2
68	1	2	5	2	2	4
69	1	2	3	4	3	4
70	1	2	2	4	3	3
71	2	2	5	2	2	4
72	2	2	5	2	1	4
73	1	2	4	3	3	4
74	1	1	4	4	4	4
75	1	2	5	2	3	4
76	2	2	3	3	3	4
77	2	1	3	4	4	2
78	1	2	5	3	4	4
79	1	2	2	3	3	4
80	1	2	5	3	3	4
81	2	2	3	3	3	4
82	1	2	5	2	3	4
83	2	2	3	4	3	4
84	2	2	2	4	1	4
85	2	2	2	4	3	4
86	1	2	5	2	2	4
87	2	2	5	2	1	4
88	1	2	2	3	3	4
89	2	1	1	4	3	4
90	2	2	2	4	3	3
91	1	2	2	4	3	4
92	2	1	2	4	3	4
93	1	1	4	4	3	4
94	2	2	5	2	2	4
95	2	2	1	3	3	4
96	1	1	4	4	4	4
97	2	2	5	2	3	3
98	2	1	1	4	3	4
99	1	1	4	4	3	3
100	2	1	4	4	1	2

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Status perkawinan	Pekerjaan	Pengeluaran per bulan	Keperluan Anda datang ke Graha XL Mangkubumi	Berapa lama Anda menggunakan produk XL
101	1	2	5	3	1	4
102	2	2	5	2	3	4
103	2	2	5	2	3	4
104	1	2	5	2	1	3
105	1	1	2	4	3	4
106	1	1	2	4	3	4
107	2	1	1	4	3	4
108	2	1	3	4	3	4
109	2	2	5	2	1	2
110	2	1	4	4	1	4
111	2	1	2	3	3	4
112	2	2	5	2	3	4
113	2	2	5	3	3	2
114	2	1	4	3	4	4
115	2	1	4	4	4	3
116	2	2	5	3	3	4
117	1	1	1	3	1	4
118	2	1	1	4	3	4
119	2	2	3	4	3	4
120	2	1	3	4	4	4
121	2	1	1	3	4	4
122	1	2	5	3	3	2
123	1	2	5	2	2	3
124	1	1	4	4	2	4
125	1	2	5	2	1	2
126	1	2	5	2	3	4
127	2	2	5	2	4	3
128	1	1	2	4	1	4
129	1	2	5	3	3	4
130	2	1	2	4	3	3
131	1	1	4	3	3	4
132	2	1	4	4	3	4
133	1	2	5	2	3	2
134	1	1	3	4	1	3
135	1	2	5	2	4	2
136	1	1	2	4	3	4
137	2	2	5	2	1	4
138	2	2	5	2	3	4
139	1	2	5	2	4	3
140	1	2	5	2	1	4
141	1	2	5	3	4	2
142	2	2	2	4	4	4
143	1	2	5	2	3	3
144	2	2	5	2	3	4
145	1	1	4	4	3	2
146	1	2	5	2	2	4
147	1	2	5	2	3	3
148	1	1	4	3	3	3
149	2	2	2	4	3	4
150	1	2	5	2	1	4



## Case Summaries

	Jenis kelamin	Status perkawinan	Pekerjaan	Pengeluaran per bulan	Keperluan Anda datang ke Graha XL Mangkubumi	Berapa lama Anda menggunakan produk XL
151	1	2	5	2	3	4
152	2	2	5	1	1	3
153	1	2	5	2	3	4
154	1	1	3	4	3	4
155	2	2	5	2	3	4
156	1	1	2	4	3	4
157	1	2	3	4	1	4
158	1	1	2	4	1	2
159	1	2	5	2	1	4
160	2	1	1	4	3	4
161	2	1	3	3	3	4
162	1	1	4	3	4	4
163	1	2	5	2	3	3
164	2	2	5	3	3	4
165	2	2	2	4	4	4
166	1	2	2	2	4	4
167	2	2	5	2	3	4
168	2	2	3	4	3	4
169	2	2	5	2	3	4
170	2	1	2	4	3	4
171	2	1	5	2	1	4
172	2	2	3	3	1	4
173	1	2	5	2	3	3
174	1	1	5	2	1	4
175	1	2	5	2	3	4
176	2	2	3	3	1	4
177	2	1	5	3	1	2
178	1	2	5	2	3	3
179	2	1	1	4	2	4
180	1	1	4	4	4	4
181	2	2	5	2	3	2
182	2	1	2	4	3	3
183	2	2	5	2	3	4
184	1	1	4	3	3	4
185	1	2	5	1	1	4
186	1	2	5	2	3	4
187	1	2	5	2	3	4
188	1	1	1	4	3	4
189	1	2	5	2	3	2
190	1	1	3	3	1	4
191	1	2	3	4	3	4
192	1	2	5	3	1	4
193	1	2	5	1	2	4
194	1	1	1	3	3	4
195	1	2	1	4	2	4
196	1	2	5	2	3	4
197	1	2	5	2	3	4
198	2	2	5	2	3	4
199	2	2	5	3	3	4
200	1	1	2	3	3	4



Case Summaries

	Tang.1	Tang.2	Tang.3	Tang.4	Tang.5	Tang.6	Rel.1	Rel.2	Rel.3	Rel.4
51	4	5	4	4	3	3	4	4	4	2
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
56	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
61	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4
62	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5
63	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2
64	3	2	3	3	3	4	5	5	3	4
65	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3
66	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
67	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
68	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4
69	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5
70	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
71	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
72	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
73	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2
74	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3
75	4	5	4	4	3	5	5	5	4	2
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
78	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
79	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5
80	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
83	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5
84	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
85	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
86	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
87	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
90	5	4	4	4	5	2	3	3	3	4
91	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
93	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
94	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
95	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
96	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
97	5	4	2	4	3	5	5	5	4	3
98	4	5	4	4	3	3	5	4	4	2
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
100	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5

Case Summaries

	Tang.1	Tang.2	Tang.3	Tang.4	Tang.5	Tang.6	Rel.1	Rel.2	Rel.3	Rel.4
101	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
102	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5
103	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
104	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
106	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
107	3	3	4	3	2	5	5	5	2	2
108	5	5	5	3	5	3	4	3	5	3
109	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3
110	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3
111	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
112	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
113	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4
114	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
115	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5
116	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3
117	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
118	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3
119	5	4	2	4	3	5	5	5	4	3
120	4	5	4	4	3	3	5	4	4	2
121	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
122	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
123	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4
124	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5
125	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
127	4	4	5	5	5	3	2	3	4	5
128	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2
129	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4
130	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3
131	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
132	3	2	3	4	3	4	4	4	2	1
133	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4
134	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
135	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3
136	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
137	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
136	2	3	2	3	3	5	4	5	3	2
139	5	4	2	4	3	5	5	4	4	3
140	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2
141	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	4	5	4	3	2	1	5	5
144	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
145	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5
146	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
148	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2
149	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5
150	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3

Case Summaries

	Tang.1	Tang.2	Tang.3	Tang.4	Tang.5	Tang.6	Rel.1	Rel.2	Rel.3	Rel.4
151	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4
152	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3
153	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
154	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
155	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4
156	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
157	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4
158	3	3	2	3	2	5	5	5	3	3
159	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4
160	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
161	5	4	2	4	3	2	1	2	4	3
162	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
163	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3
164	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3
165	5	4	4	4	5	2	2	3	3	4
166	3	2	1	2	2	5	5	4	2	2
167	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4
168	5	4	2	4	3	5	4	4	4	3
169	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
170	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
171	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
172	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
173	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4
174	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
177	5	5	5	4	5	2	3	3	5	4
178	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4
179	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
182	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
183	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3
184	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
185	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
186	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
187	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
188	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3
189	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
190	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3
191	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3
192	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4
193	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
194	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
195	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4
196	3	3	4	3	2	5	5	4	2	2
197	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3
198	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
199	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
200	2	3	2	3	3	5	4	3	3	2



Case Summaries

	Rel.5	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Ass.1	Ass.2	Ass.3	Emp.1	Emp.2
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
55	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
56	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
59	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
61	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4
62	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
65	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
69	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
70	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
71	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
73	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
79	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
80	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
81	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
82	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
83	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
86	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
87	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
91	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
92	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
93	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
94	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
96	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3

## Case Summaries

	Rel.5	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Ass.1	Ass.2	Ass.3	Emp.1	Emp.2
101	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
102	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
104	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
105	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
106	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
107	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
109	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
113	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
114	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
115	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
116	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
118	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
119	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
124	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
125	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
126	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
127	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
128	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
130	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
133	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
134	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
135	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
136	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
137	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
138	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
139	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
142	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
143	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
144	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
145	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
146	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
147	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
148	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
149	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
150	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4



Case Summaries

	Rel.5	Res.1	Res.2	Res.3	Res.4	Ass.1	Ass.2	Ass.3	Emp.1	Emp.2
151	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
156	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
157	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
158	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4
159	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
160	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
165	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
166	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
167	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
168	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
169	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
170	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
171	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
174	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
178	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4
179	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
182	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
185	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
186	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
187	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
188	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
192	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
195	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
196	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
198	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
199	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4
200	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2



Case Summaries

	Emp.3	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Loyal.1	Loyal.2	Loyal.3	Loyal.4
51	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
52	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
53	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3
56	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
57	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
60	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
61	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
62	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
63	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
64	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
65	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
67	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
70	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
73	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
76	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
77	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3
80	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
81	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
82	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
83	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
84	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
85	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
88	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
89	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
90	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
91	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
93	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
96	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
97	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
98	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
99	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
100	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

Case Summaries

	Emp.3	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Loyal.1	Loyal.2	Loyal.3	Loyal.4
101	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3
102	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
103	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
105	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
106	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
107	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
108	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4
109	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
110	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
112	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
113	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
114	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
115	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
118	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
119	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
120	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
121	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
124	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3
125	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
127	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
128	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
132	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
133	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
134	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
135	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
136	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
137	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
138	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
139	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
140	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3
141	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3
144	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
145	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2
146	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
148	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2
149	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4
150	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4

Case Summaries

	Emp.3	Puas.1	Puas.2	Puas.3	Puas.4	Puas.5	Loyal.1	Loyal.2	Loyal.3	Loyal.4
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
154	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
155	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
156	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
157	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
158	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3
159	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
160	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
161	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4
164	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
165	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
166	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2
167	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
168	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
169	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
170	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
171	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
173	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
174	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
178	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
179	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
181	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
182	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
187	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
188	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4
189	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
190	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
195	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
197	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
198	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
199	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3
200	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3