

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:
Saudara/i Responden
ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan studi program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengenai **“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen (Asuransi Jiwa Prudential)”** maka Saya mohon kesediaan dari Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, diucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Aldino Ivanda Wiwoho

*Keterangan : berilah tanda \surd (**checklist**) pada kotak yang sesuai dengan identitas anda!*

***No. Responden:**

(**kosongkan*)

I. Identitas Responden:

1. Nama:
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Tingkat Pendidikan
 SD SMA Lain-lain
 SMP Perguruan Tinggi

II. Petunjuk Pengisian:

- 1) Pilihlah jawaban paling tepat menurut Anda.
- 2) Berikan tanda \surd (*checklist*) pada kolom pilihan Anda.
 - (SS) = Sangat Setuju
 - (S) = Setuju
 - (N) = Netral
 - (TS) = Tidak Setuju
 - (STS) = Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

❖ *Customer Relationship Management (CRM)*

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
a.	Informasi tentang Asuransi Prudential dapat dengan mudah diperoleh melalui media elektronik dan internet					
b.	PT Asuransi Prudential mengumpulkan informasi dan menyimpan informasi di dalam database pelanggan					
c.	Karyawan Asuransi Prudential bersikap profesional dalam memberikan pelayanan					
d.	Karyawan Asuransi Prudential memberikan pelayanan dengan tulus					
e.	Karyawan Asuransi Prudential menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
f.	Transaksi dengan Asuransi Prudential sangat mudah					
g.	Asuransi Prudential menyediakan berbagai pelayanan bagi pelanggan					
h.	Karyawan Asuransi Prudential cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
i.	PT Asuransi Prudential memelihara hubungan berkelanjutan dengan pelanggan					
j.	PT Asuransi Prudential mengetahui dengan baik mengenai data pelanggan					
k.	PT Asuransi Prudential melibatkan pelanggan dalam memperbaiki pelayanan					

❖ *Kepuasan Konsumen*

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Secara keseluruhan saya puas dengan Asuransi Prudential					
2.	Saya puas dengan kesesuaian produk atau pelayanan yang ditawarkan Asuransi Prudential dengan harapan konsumen.					
3.	Saya puas selama menjalin hubungan dengan Asuransi Prudential					

❖ **Loyalitas Konsumen**

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Asuransi Prudential memiliki banyak keunggulan sehingga Saya tidak akan berpindah ke perusahaan asuransi lain					
2.	Saya akan mengajak orang lain untuk menjadi peserta Asuransi Prudential					
3.	Saya mengatakan hal yang positif tentang Asuransi Prudential kepada calon peserta					
4.	Saya akan menyarankan teman untuk menjadi peserta Asuransi Prudential					
5.	Saya menganggap Asuransi Prudential adalah pilihan utama diantara asuransi lain					
6.	Walaupun ada pilihan produk lain, saya akan tetap menggunakan Asuransi Prudential					
7.	Saya akan berpindah ke asuransi lain jika pihak Asuransi Prudential menaikkan premi					

*** ATAS KERJASAMA YANG BAIK, SAYA UCAPKAN TERIMAKASIH ***

Lampiran 1

DATA KUESIONER

		CRM											KEPUASAN					LOYALITAS											
Laki-laki	SMA	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	53	4,82	5	5	5	15	5,00	4	3	3	3	4	4	4	25	3,57	
Perempuan	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86
Laki-laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	3,91	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86	
Perempuan	SMA	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	46	4,18	4	5	5	14	4,67	5	5	5	5	5	5	5	35	5,00	
Perempuan	Lain-lain	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	48	4,36	4	4	3	11	3,67	4	3	4	3	4	4	4	26	3,71	
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	3,91	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	3	27	3,86	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	40	3,64	3	3	3	9	3,00	3	4	4	4	4	3	3	25	3,57	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	4	3	4	11	3,67	4	4	4	4	4	3	4	27	3,86	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41	3,73	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	3,91	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Perempuan	Perguruan tinggi	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	52	4,73	3	2	3	8	2,67	2	3	3	3	2	2	3	18	2,57	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41	3,73	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	2	2	3	3	1	3	2	5	3	4	32	2,91	2	3	3	8	2,67	3	1	3	3	1	2	5	18	2,57	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	38	3,45	4	4	4	12	4,00	4	3	4	3	4	4	5	27	3,86	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	38	3,45	3	3	3	9	3,00	2	1	1	2	3	1	5	15	2,14	
Laki-laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	4	4	5	13	4,33	4	3	4	4	5	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	3,91	3	3	3	9	3,00	4	5	5	5	5	5	5	34	4,86	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	41	3,73	4	3	3	10	3,33	4	4	4	4	3	3	3	25	3,57	
Perempuan	Perguruan tinggi	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	51	4,64	4	4	4	12	4,00	3	4	4	4	4	4	4	27	3,86	
Perempuan	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	5	5	5	15	5,00	4	4	3	4	4	3	4	26	3,71	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,82	3	3	3	9	3,00	3	3	3	3	3	3	3	21	3,00	
Laki-laki	Lain-lain	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3,36	3	3	3	9	3,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	42	3,82	4	4	4	12	4,00	4	4	3	3	4	4	4	26	3,71	
Perempuan	Perguruan tinggi	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4,27	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	4	4	3	26	3,71	
Laki-laki	Lain-lain	3	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	42	3,82	3	5	3	11	3,67	4	3	3	3	2	3	2	20	2,86	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	41	3,73	4	4	4	12	4,00	3	4	3	4	4	3	4	25	3,57	
Perempuan	SMA	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	47	4,27	4	5	4	13	4,33	4	5	5	4	4	4	3	29	4,14	
Laki-laki	SMA	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	41	3,73	4	3	4	11	3,67	3	4	3	3	5	4	4	26	3,71	
		CRM											KEPUASAN					LOYALITAS											
Perempuan	Lain-lain	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	40	3,64	4	3	3	10	3,33	4	3	3	3	3	4	3	23	3,29	
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	52	4,73	4	5	4	13	4,33	4	5	4	5	4	4	4	30	4,29	
Perempuan	Lain-lain	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	40	3,64	3	3	3	9	3,00	4	3	3	4	3	4	3	24	3,43	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	47	4,27	4	5	3	12	4,00	4	5	4	5	4	5	4	31	4,43	
Laki-laki	Lain-lain	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	39	3,55	4	3	4	11	3,67	3	4	3	4	4	3	4	25	3,57	
Perempuan	Lain-lain	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41	3,73	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	3,91	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	52	4,73	3	2	3	8	2,67	2	3	3	3	2	2	3	18	2,57	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41	3,73	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	30	2,73	2	3	3	8	2,67	2	2	3	3	2	2	2	16	2,29	
Perempuan	Perguruan tinggi	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	46	4,18	4	4	4	12	4,00	5	3	5	3	5	4	5	30	4,29	
Perempuan	Perguruan tinggi	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35	3,18	3	3	3	9	3,00	2	3	3	3	3	4	5	23	3,29	
Perempuan	SMA	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2,82	3	2	2	7	2,33	2	2	3	3	2	2	3	17	2,43	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	48	4,36	4	5	4	13	4,33	4	4	5	5	5	4	4	31	4,43	
Laki-laki	SMA	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	46	4,18	5	4	4	13	4,33	4	4	3	3	5	5	4	28	4,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	37	3,36	4	3	3	10	3,33	4	3	3	4	4	3	3	24	3,43	
Perempuan	Perguruan tinggi	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	44	4,00	4	4	4	12	4,00	3	4	3	4	4	3	4	25	3,57	
Perempuan	SMA	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	49	4,45	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	4	5	4	30	4,29	
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	37	3,36	3	3	3	9	3,00	3	3	3	2	2	3	3	19	2,71	
Laki-laki	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3,09	3	3	3	9	3,00	4	3	3	4	3	3	4	24	3,43	
Perempuan	SMA	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	40	3,64	4	3	4	11	3,67	3	4	3	3	4	3	3	23	3,29	
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	3	3	4	2	4	2	4	2	3	3	33	3,00	2	3	4	9	3,00	4	2	3	4	2	3	3	21	3,00	
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	38	3,45	4	4	4	12	4,00	3	4	3	4	3	3	4	24	3,43	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	48	4,36	5	4	4	13	4,33	4	5	4	5	4	5	5	32	4,57	
Perempuan	SMA	2	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	32	2,91	2	3	3	8	2,67	3	3	3	4	3	3	4	23	3,29	
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	38	3,45	4	3	4	11	3,67	3	4	3	3	4	3	4	24	3,43	
Perempuan	Lain-lain	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	35	3,18	4	3	4	11	3,67	3	4	3	3	4	3	4	24	3,43	

Laki-laki	Perguruan tinggi	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	46	4,18	4	5	5	14	4,67	4	5	4	4	5	4	5	31	4,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	4	29	2,64	3	2	3	8	2,67	2	2	3	2	2	2	3	16	2,29
Laki-laki	SMA	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	33	3,00	3	3	4	10	3,33	2	2	3	4	3	3	3	20	2,86
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	40	3,64	2	3	3	8	2,67	3	4	4	3	4	4	4	26	3,71
Perempuan	Perguruan tinggi	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	33	3,00	3	4	4	11	3,67	4	3	4	3	3	4	4	25	3,57
Laki-laki	Lain-lain	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	39	3,55	3	3	3	9	3,00	2	3	3	2	3	3	3	19	2,71
Laki-laki	SMA	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	35	3,18	4	4	3	11	3,67	3	3	3	4	3	3	4	23	3,29
Laki-laki	Lain-lain	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	40	3,64	3	4	3	10	3,33	3	5	3	4	4	4	4	27	3,86
		CRM												KEPUASAN					LOYALITAS									
Perempuan	Perguruan tinggi	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	36	3,27	2	4	4	10	3,33	4	3	4	3	3	3	4	24	3,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	49	4,45	4	5	5	14	4,67	5	4	5	4	5	5	5	33	4,71
Perempuan	Perguruan tinggi	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	37	3,36	3	3	3	9	3,00	3	3	2	3	2	3	3	19	2,71
Laki-laki	SMA	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	34	3,09	3	3	3	9	3,00	4	4	3	3	3	3	4	24	3,43
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	48	4,36	4	5	4	13	4,33	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
Laki-laki	Lain-lain	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37	3,36	3	3	3	9	3,00	4	4	4	4	4	4	4	28	4,00
Laki-laki	SMA	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	46	4,18	4	5	4	13	4,33	5	4	5	5	4	4	4	31	4,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	3,73	3	4	4	11	3,67	3	3	3	4	4	4	3	24	3,43
Laki-laki	SMA	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	43	3,91	3	4	3	10	3,33	4	3	4	4	4	3	4	26	3,71
Perempuan	Lain-lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00	4	4	4	12	4,00	4	4	3	4	3	3	4	25	3,57
Perempuan	SMA	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	4	40	3,64	4	3	3	10	3,33	4	3	3	4	3	4	3	24	3,43
Laki-laki	Lain-lain	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	47	4,27	4	3	4	11	3,67	3	4	3	3	3	4	4	24	3,43
Perempuan	Perguruan tinggi	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	37	3,36	4	3	4	11	3,67	4	4	3	3	4	4	3	25	3,57
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	43	3,91	4	5	4	13	4,33	4	3	4	4	4	4	3	26	3,71
Perempuan	SMA	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	51	4,64	5	5	3	13	4,33	4	3	3	5	3	5	3	26	3,71
Perempuan	Perguruan tinggi	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	27	2,45	3	3	3	9	3,00	2	3	2	2	3	2	3	17	2,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	35	3,18	3	3	3	9	3,00	3	3	3	4	3	3	3	22	3,14
Perempuan	Lain-lain	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	49	4,45	4	5	4	13	4,33	5	5	5	4	5	4	4	32	4,57
Laki-laki	Perguruan tinggi	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	28	2,55	4	2	2	8	2,67	4	2	3	4	3	3	4	23	3,29
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	47	4,27	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	4	4	3	26	3,71
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	36	3,27	3	4	3	10	3,33	4	3	4	3	3	3	4	24	3,43
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42	3,82	5	4	3	12	4,00	2	4	4	4	2	4	4	24	3,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	44	4,00	4	4	4	12	4,00	5	4	5	4	4	4	5	31	4,43
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44	4,00	3	4	3	10	3,33	4	4	3	4	4	4	5	28	4,00
Laki-laki	SMA	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	45	4,09	4	4	4	12	4,00	5	5	3	5	5	4	3	30	4,29
Laki-laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00	2	3	3	8	2,67	3	3	3	3	4	4	4	24	3,43
Perempuan	Perguruan tinggi	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	51	4,64	4	4	4	12	4,00	5	5	4	5	4	4	4	31	4,43
Laki-laki	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	39	3,55	3	4	3	10	3,33	3	4	3	3	4	3	3	23	3,29
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	44	4,00	4	4	5	13	4,33	5	4	5	4	4	3	5	30	4,29
Perempuan	SMA	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	44	4,00	4	4	3	11	3,67	4	4	3	3	4	4	4	26	3,71
Laki-laki	Perguruan tinggi	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	4,55	5	4	5	14	4,67	5	4	4	5	4	4	4	30	4,29
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	39	3,55	3	3	4	10	3,33	3	4	3	3	3	4	3	23	3,29
Perempuan	Perguruan tinggi	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	49	4,45	5	5	3	13	4,33	3	4	4	5	5	4	4	29	4,14
Laki-laki	SMA	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	38	3,45	4	4	3	11	3,67	4	3	4	4	3	4	4	26	3,71
Laki-laki	Perguruan tinggi	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	48	4,36	5	3	5	13	4,33	4	5	5	4	5	4	4	31	4,43

Lampiran 2

Hasil Uji Deskriptif

STATISTIC DESKRIPTIVE							
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
CRM1	100	3	2	5	3,84	0,069224	0,692236895
CRM2	100	3	2	5	3,8	0,087617	0,876171654
CRM3	100	3	2	5	3,87	0,082456	0,824559876
CRM4	100	3	2	5	3,77	0,077662	0,776615293
CRM5	100	3	2	5	3,76	0,072641	0,726413634
CRM6	100	4	1	5	3,76	0,081798	0,817979773
CRM7	100	3	2	5	3,78	0,073278	0,732782162
CRM8	100	3	2	5	3,72	0,073964	0,739642283
CRM9	100	3	2	5	3,75	0,079614	0,796139676
CRM10	100	3	2	5	3,76	0,069805	0,69804923
CRM11	100	3	2	5	3,82	0,074373	0,743727983
TOTAL	100				3,79		
KP1	100	3	2	5	3,66	0,074155	0,741551745
KP2	100	3	2	5	3,7	0,079772	0,797724035
KP3	100	3	2	5	3,64	0,06745	0,67449944
TOTAL	100				3,67		
LY1	100	3	2	5	3,64	0,08229	0,82290444
LY2	100	4	1	5	3,62	0,086199	0,861992055
LY3	100	4	1	5	3,58	0,076779	0,767785745
LY4	100	3	2	5	3,72	0,075318	0,753175097
LY5	100	4	1	5	3,65	0,086894	0,868936422
LY6	100	4	1	5	3,59	0,077973	0,779730593
LY7	100	3	2	5	3,78	0,069019	0,690191014
TOTAL	100				3,66		

Lampiran 3

Uji validitas dan reliabilitas CRM

Correlations

Correlations													
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	totalX1
X1_1	Pearson Correlation	1	.596**	.476**	.588**	.525**	.395**	.428**	.385**	.422**	.484**	.316**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	.596**	1	.565**	.644**	.670**	.623**	.544**	.552**	.463**	.515**	.378**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	.476**	.565**	1	.426**	.538**	.447**	.387**	.536**	.212*	.437**	.225*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.035	.000	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	.588**	.644**	.426**	1	.510**	.485**	.496**	.449**	.363**	.568**	.400**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	.525**	.670**	.538**	.510**	1	.497**	.564**	.588**	.454**	.582**	.349**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	.395**	.623**	.447**	.485**	.497**	1	.366**	.622**	.419**	.482**	.327**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	.428**	.544**	.387**	.496**	.564**	.366**	1	.537**	.407**	.488**	.464**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	.385**	.552**	.536**	.449**	.588**	.622**	.537**	1	.274**	.612**	.311**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.006	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_9	Pearson Correlation	.422**	.463**	.212*	.363**	.454**	.419**	.407**	.274**	1	.382**	.367**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.035	.000	.000	.000	.000	.006		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_10	Pearson Correlation	.484**	.515**	.437**	.568**	.582**	.482**	.488**	.612**	.382**	1	.305**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_11	Pearson Correlation	.316**	.378**	.225*	.400**	.349**	.327**	.464**	.311**	.367**	.305**	1	.561**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.024	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
totalX1	Pearson Correlation	.709**	.840**	.673**	.754**	.796**	.727**	.717**	.744**	.607**	.737**	.561**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	11

Lampiran 4**Uji validitas dan reliabilitas Kepuasan Konsumen****Correlations****Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	totalX2
X2_1	Pearson Correlation	1	.492**	.500**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	.492**	1	.511**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	.500**	.511**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
totalX2	Pearson Correlation	.813**	.833**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	3

Lampiran 5

Uji validitas dan reliabilitas Loyalitas Konsumen

Correlations

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	totalY
Y_1	Pearson Correlation	1	.460**	.622**	.553**	.542**	.586**	.322**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.460**	1	.504**	.535**	.657**	.592**	.266**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.622**	.504**	1	.528**	.534**	.570**	.358**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.553**	.535**	.528**	1	.451**	.525**	.211*	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	.542**	.657**	.534**	.451**	1	.621**	.409**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	.586**	.592**	.570**	.525**	.621**	1	.300**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	.322**	.266**	.358**	.211*	.409**	.300**	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.000	.035	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
totalY	Pearson Correlation	.783**	.779**	.784**	.725**	.816**	.805**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	7

Lampiran 6**Frequency Table****Jenis kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	56	56.0	56.0	56.0
	Perempuan	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	25	25.0	25.0	25.0
	Perguruan tinggi	59	59.0	59.0	84.0
	Lain-lain	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 7

Uji Hipotesis

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CRM (X1) ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (X2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.455	.450	.44702

- a. Predictors: (Constant), CRM (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.357	1	16.357	81.856	.000 ^a
	Residual	19.583	98	.200		
	Total	35.941	99			

- a. Predictors: (Constant), CRM (X1)
 b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (X2)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.861	.313		2.747	.007
	CRM (X1)	.741	.082	.675	9.047	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen (X2)

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CRM (X1) ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600 ^a	.360	.354	.47849

a. Predictors: (Constant), CRM (X1)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.645	1	12.645	55.228	.000 ^a
	Residual	22.437	98	.229		
	Total	35.082	99			

a. Predictors: (Constant), CRM (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.188	.335		3.541	.001
	CRM (X1)	.652	.088	.600	7.432	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan konsumen (X2) ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.500	.42089

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen (X2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.722	1	17.722	100.040	.000 ^a
	Residual	17.360	98	.177		
	Total	35.082	99			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen (X2)
 b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.080	.261		4.140	.000
	Kepuasan konsumen (X2)	.702	.070	.711	10.002	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen (Y)