LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 01. *Top Brand Index* Gojek Tahun 2016 s.d. 2019

No	Merek	TBI 2016	TBI 2017	TBI 2018	TBI 2019
1	Gojek	80,8%	59,2%	44,9%	44,6%
2	Grab	14,7%	28,2%	48,0%	43,1%

Sumber : *Top Brand Award*, 2019

Lampiran 02 Data Sekunder Keluhan Konsumen Gojek

No.	Data Keluhan Konsumen Gojek
1.	Penipuan dilakukan driver ojek online (Ojol) dialami selebritis Maia Estianty (tribunjambi.com, 27/12/2019)
2.	Viral Cerita Penumpang Ojol Kecelakan hingga Berdarah, Driver Kabur (suara.com, 24/12/2019)
3.	CS GoJek Lamban Menindaklanjuti Laporan Kecelakaan yang Dialami Penumpang GoCar (mediakonsumen.com, 07/11/2019)

Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

Yth Saudara/I Responden

di-Tempat

Perihal: Permohonan Menjadi Responden

Dengan Hormat,

Dalam rangka melengkapi tugas perkuliahan, maka dengan ini saya:

Nama : Alviomita Br Sinulingga

NIM : 1617041052

Jurusan : Manajemen

Mahasiswa : Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha

Bersama ini saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner dalam rangka penelitian saya yang berjudul:

"**Pengaruh *Handling Customer Complaints* dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Gojek pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja "**

Untuk itu saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk dengan lengkap dan jujur. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan segala identitas yang anda berikan akan dijaga kerahasiaannya. Atas partisipasi dan kerjasamanya, saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Alviomita Br Sinulingga

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Semester : 2/4/6
4. Fakultas/Jurusan :

   *coret yang tidak perlu

Cara Pengisian Kuesioner

Saudara/i cukup memberikan tanda rumput (√) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5) sesuai dengan pendapat sauadara/i. Setiap pernyataan mengharapkan hanya satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat saudara/i:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

1. Menggunakan Gojek lebih dari 3 kali?

   a. Ya b. Tidak

2. Pernah mengalami keluhan-keluhan pada Gojek?

   a. Ya b. Tidak

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK *HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS*

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1.	Saya mendapatkan penanganan complain yang cepat dari Gojek					
2.	Saya memperoleh penanganan yang memuaskan dari complain yang saya ajukan terhadap Gojek					
3.	Pengajuan complain pada Gojek mudah dilakukan					

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK KEPERCAYAAN PELANGGAN

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
4.	Saya memilih Gojek karena kehandalannya					
5.	Saya memilih Gojek karena kejujuran dan informasi yang disampaikan sesuai dengan yang ada					
6.	Saya memilih Gojek karena selalu melayani dan menerima keluhan-keluhan					

	dari pelanggan					

DAFTAR PERNYATAAN UNTUK LOYALITAS KONSUMEN

NO.	PERNYATAAN	NILAI				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
7.	Saya akan selalu tertarik dan terus menggunakan Gojek					
8.	Saya akan selalu memilih Gojek sebagai pilihan utama saya					
9.	Saya selalu merekomendasikan Gojek kepada teman-teman saya.					

Lampiran 04. Hasil data Gambaran Umum Responden

Nomor Responden	Jenis Kelamin	Semester	Fakultas/Jurusan
1	Perempuan	6	FMIPA/pendidikan Kimia
2	Perempuan	4	FMIPA/Pendidikan Matematika
3	Perempuan	6	FIP/PGSD
4	Laki-laki	6	FMIPA/Pendidikan Fisika
5	Laki-laki	4	FHIS/Ilmu Hukum
6	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
7	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
8	Perempuan	4	FHIS/Ilmu Hukum
9	Perempuan	2	FHIS/Pendidikan Sosiologi
10	Perempuan	2	FTK/PTI
11	Perempuan	2	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia

Nomor Responden	Jenis Kelamin	Semester	Fakultas/Jurusan
12	Perempuan	2	FIP/Bimbingan Konseling
13	Perempuan	2	FIP/Tegnologi Pendidikan
14	Perempuan	2	FIP/PGSD
15	Perempuan	2	FE/Manajemen
16	Perempuan	2	FIP/Bimbingan Konseling
17	Perempuan	2	FIP/PGSD
18	Laki-laki	2	FTK/PTI
19	Perempuan	2	FIP/PGSD
20	Laki-laki	2	FOK/PJKR
21	Perempuan	2	FE/Pendidikan Ekonomi
22	Perempuan	2	FMIPA/Pendidikan Fisika
23	Laki-laki	4	FOK/PJKR
24	Peremuan	6	FE/Pendidikan Ekonomi
25	Perempuan	4	FE/Pendidikan Ekonomi
26	Laki-laki	6	FOK/PJKR
27	Laki-laki	6	FOK/PJKR
28	Perempuan	4	FHIS/Ilmu Hukum
29	Perempuan	4	FIP/Teknologi Pendidikan
30	Perempuan	2	FHIS/Pendidikan Geografi
31	Laki-laki	4	FE/Manajemen
32	Perempuan	4	FE/Manajemen
33	Perempuan	4	FHIS/Pendidikan Geografi
34	Laki-laki	2	FOK/PJKR
35	Perempuan	6	FIP/PGSD
36	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
37	Laki-laki	2	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
38	Laki-laki	2	FOK/PJKR
39	Perempuan	2	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
40	Laki-laki	4	FHIS/Pendidikan Sosiologi
41	Laki-laki	6	FHIS/Pendidikan Sosiologi
42	Perempuan	4	FMIPA/Pendidikan Kimia
43	Perempuan	2	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
44	Perempuan	4	FOK/PJKR
45	Laki-laki	4	FIP/Teknologi Pendidikan
46	Perempuan	4	FMIPA/Pendidikan IPA
47	Perempuan	6	FMIPA/Pendidikan Biologi
48	Laki-laki	2	FIP/Bimbingan Konseling
49	Perempuan	2	FE/Ekonomi dan Akuntansi
50	Perempuan	2	FE/Ekonomi dan Akuntansi
51	Perempuan	2	FHIS/Pendidikan Geografi

Nomor Responden	Jenis Kelamin	Semester	Fakultas/Jurusan
52	Perempuan	2	FTK/FTI
53	Perempuan	2	FHIS/Ilmu Hukum
54	Perempuan	2	FIP/Bimbingan Konseling
55	Perempuan	6	FOK/PJKR
56	Laki-laki	4	FHIS/Pendidikan Geografi
57	Perempuan	4	FHIS/Ilmu Hukum
58	Perempuan	4	FIP/Teknologi Pendidikan
59	Laki-laki	2	FE/Pendidikan Ekonomi
60	Laki-laki	2	FTK/Teknik Mesin
61	Laki-laki	2	FOK/PJKR
62	Laki-laki	4	FOK/PJKR
63	Laki-laki	4	FOK/PJKR
64	Perempuan	6	FIP/PGSD
65	Perempuan	2	FIP/Teknologi Pendidikan
66	Perempuan	2	FMIPA/Pendidikan IPA
67	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
68	Perempuan	2	FTK/PTI
69	Perempuan	4	FMIPA/Pendidikan Kimia
70	Laki-laki	6	FOK/PJKR
71	Laki-laki	4	FOK/PJKR
72	Laki-laki	4	FOK/PKO
73	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
74	Laki-laki	4	FOK/PJKR
75	Laki-laki	2	FE/Pendidikan Ekonomi
76	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
77	Laki-laki	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
78	Perempuan	6	FHIS/Pendidikan Geografi
79	Laki-laki	6	FOK/PJKR
80	Perempuan	4	FHIS/Ilmu Hukum
81	Perempuan	4	FE/Pendidikan Ekonomi
82	Perempuan	6	FOK/PJKR
83	Perempuan	4	FE/Pendidikan Ekonomi
84	Perempuan	6	FIP/Bimbingan Konseling
85	Laki-laki	6	FOK/PJKR
86	Laki-laki	4	FOK/PJKR
87	Perempuan	4	FBS/Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
88	Perempuan	2	FTK/PTI
89	Perempuan	4	FHIS/Pendidikan Sosiologi
90	Perempuan	6	FBS/Pendidikan Bahasa Inggris

Lampiran 05. Tabulasi Data Kuesioner

Data Ordinal Sampel Kecil

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	3	4	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15
2	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
3	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
6	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
7	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
8	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
9	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12
13	3	4	4	11	5	5	5	15	4	5	5	14
14	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14
15	4	5	5	14	3	4	4	11	3	5	5	13
16	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
17	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
18	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
19	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	15

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
20	5	3	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12
21	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
22	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15
23	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
24	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14
25	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14
26	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
28	5	4	4	13	5	5	3	13	5	4	5	14
29	5	5	5	15	4	3	4	11	4	4	5	13
30	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	5	13
31	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13
32	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
33	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13
34	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	5	13
35	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13
36	4	5	4	13	3	4	4	11	4	4	5	13
37	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	5	13
38	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	5	13
39	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
40	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15
41	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	5	13

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
42	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	15
43	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
44	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
45	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12

Data Ordinal Sampel Besar

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	3	4	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15
2	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15
3	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
6	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
7	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
8	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
9	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14
10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12
13	3	4	4	11	5	5	5	15	4	5	5	14
14	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14
15	4	5	5	14	3	4	4	11	3	5	5	13
16	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
17	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15
18	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
19	5	5	4	14	4	5	4	13	5	5	5	15
20	5	3	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12
21	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
22	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15
23	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
24	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14
25	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	4	14
26	4	4	5	13	4	4	4	12	5	5	5	15
27	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
28	5	4	4	13	5	5	3	13	5	4	5	14
29	5	5	5	15	4	3	4	11	4	4	5	13
30	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	5	13
31	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13
32	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
33	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
34	4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	5	13
35	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13
36	4	5	4	13	3	4	4	11	4	4	5	13
37	5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	5	13
38	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	5	13
39	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
40	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15
41	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	5	13
42	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	15
43	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15
44	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
45	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12
46	5	5	5	15	4	3	4	11	4	4	5	13
47	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
48	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
49	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
50	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
51	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14
52	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13
53	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
54	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
55	5	5	5	14	3	4	4	11	5	5	5	15

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
56	5	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
58	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
59	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
60	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
62	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
63	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
64	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
65	5	5	5	15	5	4	4	12	5	5	5	15
66	5	5	5	15	4	5	5	15	5	5	5	15
67	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
68	5	5	5	15	5	5	3	13	5	5	5	15
69	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
71	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
72	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
73	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
74	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15
75	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	5	15
76	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	5	15
77	5	5	5	15	3	4	4	11	5	5	5	15

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
78	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15
79	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15
80	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15
81	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
82	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
83	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
84	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
85	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15
86	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13
87	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
88	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15
89	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13
90	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	5	13

Data Interval Sampel Kecil

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	**X1.2**	**X1.3**	**Total**	**X2.1**	**X2.2**	**X2.3**	**Total**	**Y.1**	**Y.2**	**Y.3**	**Total**
1	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
2	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
3	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
4	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
5	2.042	2.458	1.000	5.500	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	1.000	4.612
6	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	1.000	4.612
7	3.469	2.458	2.799	8.726	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	1.000	4.612
8	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	4.216	9.118	2.612	2.656	2.840	8.108
9	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	2.656	2.840	8.108
10	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
11	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	2.656	2.840	8.108
12	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	2.612	1.000	1.000	4.612
13	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	2.656	2.840	8.108
14	1.000	4.077	2.799	7.876	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	1.000	7.847
15	2.042	4.077	2.799	8.919	1.000	2.691	2.691	6.382	1.000	2.656	2.840	6.495
16	2.042	4.077	2.799	8.919	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
17	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
18	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
19	3.469	4.077	1.000	8.546	2.212	4.216	2.691	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
20	3.469	1.000	2.799	7.268	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	1.000	4.612
21	2.042	4.077	1.000	7.120	3.556	2.691	4.216	10.463	2.612	1.000	1.000	4.612
22	2.042	4.077	1.000	7.120	3.556	4.216	2.691	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
23	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
24	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	1.000	7.847
25	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	1.000	7.847
26	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
27	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	1.000	2.840	8.031
28	3.469	2.458	1.000	6.927	3.556	4.216	1.000	8.772	4.191	1.000	2.840	8.031
29	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	1.000	2.691	5.903	2.612	1.000	2.840	6.452
30	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	2.840	6.452
31	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	4.216	2.691	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452
32	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	2.840	6.452
33	2.042	4.077	2.799	8.919	2.212	4.216	4.216	10.643	2.612	1.000	2.840	6.452
34	2.042	2.458	2.799	7.299	3.556	2.691	4.216	10.463	2.612	1.000	2.840	6.452
35	1.000	2.458	1.000	4.458	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
36	2.042	4.077	1.000	7.120	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
37	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
38	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	2.691	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452
39	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	2.691	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
40	2.042	4.077	2.799	8.919	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
41	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	2.840	6.452

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
42	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
43	3.469	2.458	2.799	8.726	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
44	2.042	4.077	2.799	8.919	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
45	2.042	2.458	2.799	7.299	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	1.000	4.612

Data Interval Sampel Besar

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
1	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
2	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
3	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
4	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
5	2.042	2.458	1.000	5.500	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	1.000	4.612
6	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	1.000	4.612
7	3.469	2.458	2.799	8.726	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	1.000	4.612
8	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	4.216	9.118	2.612	2.656	2.840	8.108
9	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	2.656	2.840	8.108

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
10	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
11	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	2.656	2.840	8.108
12	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	2.612	1.000	1.000	4.612
13	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	2.656	2.840	8.108
14	1.000	4.077	2.799	7.876	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	1.000	7.847
15	2.042	4.077	2.799	8.919	1.000	2.691	2.691	6.382	1.000	2.656	2.840	6.495
16	2.042	4.077	2.799	8.919	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
17	2.042	2.458	1.000	5.500	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
18	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
19	3.469	4.077	1.000	8.546	2.212	4.216	2.691	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
20	3.469	1.000	2.799	7.268	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	1.000	4.612
21	2.042	4.077	1.000	7.120	3.556	2.691	4.216	10.463	2.612	1.000	1.000	4.612
22	2.042	4.077	1.000	7.120	3.556	4.216	2.691	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
23	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
24	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	1.000	7.847
25	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	1.000	7.847
26	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
27	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	1.000	2.840	8.031
28	3.469	2.458	1.000	6.927	3.556	4.216	1.000	8.772	4.191	1.000	2.840	8.031
29	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	1.000	2.691	5.903	2.612	1.000	2.840	6.452
30	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	2.840	6.452
31	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	4.216	2.691	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
32	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	2.840	6.452
33	2.042	4.077	2.799	8.919	2.212	4.216	4.216	10.643	2.612	1.000	2.840	6.452
34	2.042	2.458	2.799	7.299	3.556	2.691	4.216	10.463	2.612	1.000	2.840	6.452
35	1.000	2.458	1.000	4.458	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
36	2.042	4.077	1.000	7.12	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
37	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	2.840	6.452
38	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	2.691	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452
39	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	2.691	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
40	2.042	4.077	2.799	8.919	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
41	1.000	2.458	1.000	4.458	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	2.840	6.452
42	2.042	2.458	2.799	7.299	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
43	3.469	2.458	2.799	8.726	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
44	2.042	4.077	2.799	8.919	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
45	2.042	2.458	2.799	7.299	1.000	2.691	2.691	6.382	2.612	1.000	1.000	4.612
46	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	1.000	2.691	5.903	2.612	1.000	2.840	6.452
47	3.469	2.458	2.799	8.726	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	1.000	4.612
48	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	1.000	1.000	4.612
49	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
50	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
51	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	2.612	2.656	2.840	8.108
52	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	2.612	1.000	2.840	6.452
53	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
54	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686
55	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	4.191	2.656	2.8400	9.686
56	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
57	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	1.000	7.847
58	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
59	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
60	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
61	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
62	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
63	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
64	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
65	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686
66	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
67	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
68	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	1.000	8.7720=	4.191	2.656	2.840	9.686
69	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
70	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
71	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
72	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
73	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	4.216	10.643	4.191	2.656	2.840	9.686
74	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	4.216	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
75	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	4.191	2.656	2.840	9.686

N0.Resp	*Handling Customer Complaints*				Kepercayaan Pelanggan				Loyalitas Konsumen			
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Total
76	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	4.191	2.656	2.840	9.686
77	3.469	4.077	2.799	10.345	1.000	2.691	2.691	6.382	4.191	2.656	2.840	9.686
78	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	2.691	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
79	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	2.691	10.463	4.191	2.656	2.840	9.686
80	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
81	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
82	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	2.691	7.594	4.191	2.656	2.840	9.686
83	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686
84	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686
85	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	2.691	2.691	8.939	4.191	2.656	2.840	9.686
86	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	2.612	1.000	2.840	6.452
87	3.469	4.077	2.799	10.345	3.556	4.216	4.216	11.988	4.191	2.656	2.840	9.686
88	2.042	4.077	2.799	8.919	2.212	4.216	2.691	9.118	4.191	2.656	2.840	9.686
89	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	2.691	4.216	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452
90	3.469	4.077	2.799	10.345	2.212	4.216	2.691	9.118	2.612	1.000	2.840	6.452

Lampiran 06. *Output* perhitungan SPSS 20 (Analisis regresi linier berganda)

***Handling Customer Comlaints* (X_1), Kepercayaan Pelanggan (X_2), Dan Loyalitas Konsumen (Y)**

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) Sampel Kecil

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.628	.616	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Handling Customer Complaints*(X_1) Sampel Keci

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.625	.630	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2) Sampel Kecil

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.691	.691	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.750	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Handling Customer Complaints* (X_1) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.768	.768	3

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2) Sampel Besar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.716	3

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) Sampel Kecil

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTY
Y.1	Pearson Correlation	1	.606**	.164	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.280	.000
	N	45	45	45	45
Y.2	Pearson Correlation	.606**	1	.275	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.068	.000
	N	45	45	45	45
Y.3	Pearson Correlation	.164	.275	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.280	.068		.000
	N	45	45	45	45
TOTY	Pearson Correlation	.822**	.848**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Handling Customer Complaints* (X_1) Sampel Kecil

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.358*	.468**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.016	.001	.000
	N	45	45	45	45
X1.2	Pearson Correlation	.358*	1	.261	.703**
	Sig. (2-tailed)	.016		.083	.000
	N	45	45	45	45
X1.3	Pearson Correlation	.468**	.261	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.001	.083		.000
	N	45	45	45	45
TOTX1	Pearson Correlation	.844**	.703**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2) Sampel Kecil

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.558**	.404**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.000
	N	45	45	45	45
X2.2	Pearson Correlation	.558**	1	.320*	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.032	.000
	N	45	45	45	45
X2.3	Pearson Correlation	.404**	.320*	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.006	.032		.000
	N	45	45	45	45
TOTX2	Pearson Correlation	.860**	.785**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) Sampel Besar

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTY
Y.1	Pearson Correlation	1	.746**	.317**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	91	91	91	91
Y.2	Pearson Correlation	.746**	1	.438**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91
Y.3	Pearson Correlation	.317**	.438**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000
	N	91	91	91	91
TOTY	Pearson Correlation	.858**	.903**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Handling Customer Complaints* (X_1) Sampel Besar

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.565**	.573**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91
X1.2	Pearson Correlation	.565**	1	.436**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91
X1.3	Pearson Correlation	.573**	.436**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91
TOTX1	Pearson Correlation	.873**	.812**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan (X_2) Sampel Besar

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.526**	.402**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91
X2.2	Pearson Correlation	.526**	1	.442**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91
X2.3	Pearson Correlation	.402**	.442**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91
TOTX2	Pearson Correlation	.814**	.818**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

Hasil Regresi Linier Berganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.427[a]	.182	.164	1.741633	1.262

a. Predictors: (Constant), TOTX2, TOTX1
b. Dependent Variable: TOTY

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.577	2	29.789	9.821	.000[b]
	Residual	266.929	88	3.033		
	Total	326.507	90			

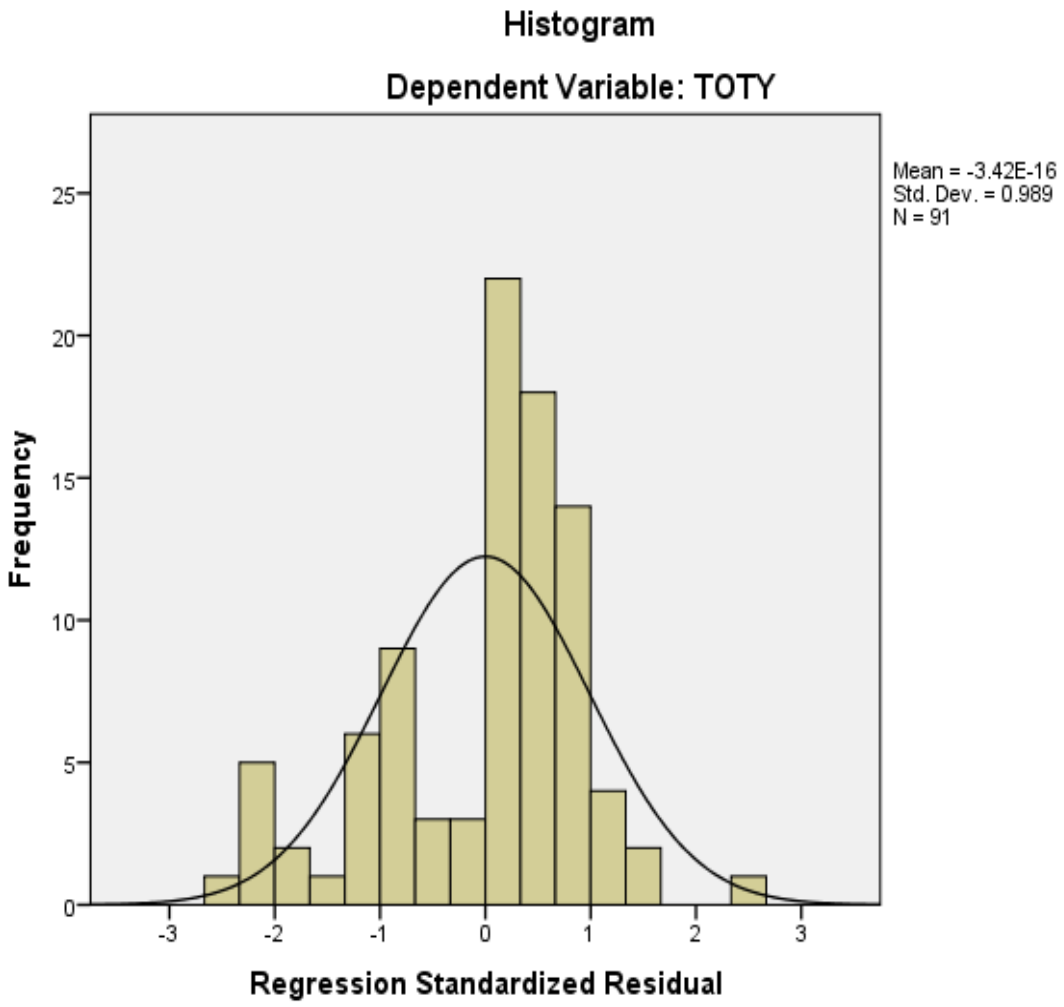
a. Dependent Variable: TOTY
b. Predictors: (Constant), TOTX2, TOTX1

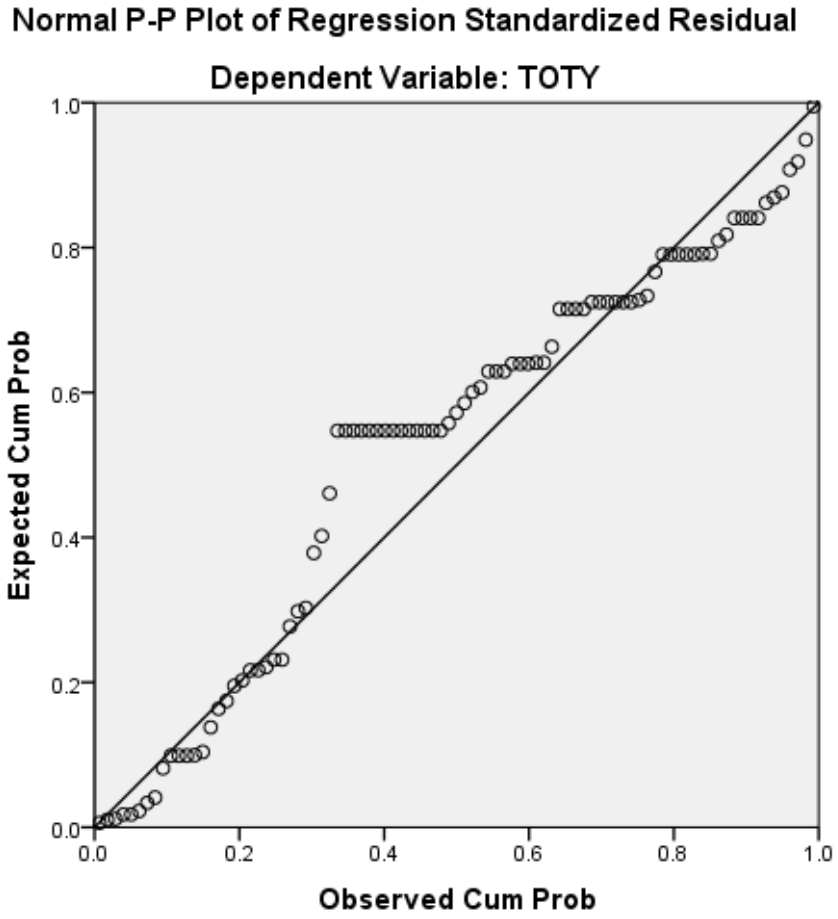
Coefficients[a]

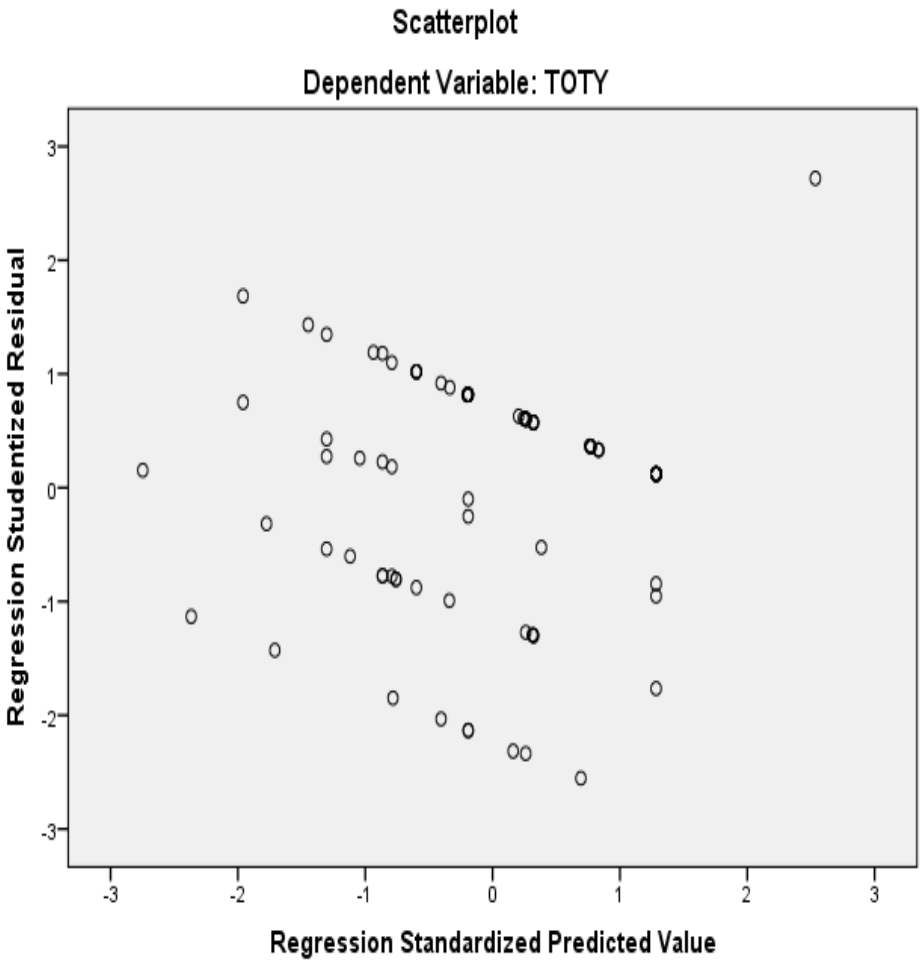
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.132	1.212		2.585	.011					
	TOTX1	.297	.099	.291	3.012	.003	.305	.306	.290	.998	1.002
	TOTX2	.273	.088	.299	3.100	.003	.313	.314	.299	.998	1.002

a. Dependent Variable: TOTY

UNDIKSHA


Histogram
Dependent Variable: TOTY
Mean = -3.42E-16
Std. Dev. = 0.989
N = 91
Frequency
25
20
15
10
5
0
-3
-2
-1
0
1
2
3
Regression Standardized Residual


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: TOTY
Expected Cum Prob
Observed Cum Prob
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0


Scatterplot
Dependent Variable: TOTY
Regression Studentized Residual
Regression Standardized Predicted Value
3
2
1
0
-1
-2
-3
-3
-2
-1
0
1
2
3

RIWAYAT HIDUP

Alviomita Br Sinulingga lahir di Lingga pada tanggal 16 Desember 1996. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Darwin Sinulingga(Alm) dan Ibu Terliten Br Ginting. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Kristen Katolik. Penulis tinggal di Lingga Sumatera Utara. Penulis menyelesaikan pendidikan SD Negeri No.040467 Lingga lulus pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Kabanjahe dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2015, penulis lulus dari SMA Katolik 1 Kota Kabanjahe. Selanjutnya, mulai tahun 2016 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.