

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Yang Terhormat

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada AHASS 07505 Eka Prima Motor**. Maka saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner yang tersedia.

Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Majapahit Mojokerto.

Semua informasi kuesioner ini terjamin kerahasiaannya. Atas partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Agil Rachmantoro

IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Usia : <20 tahun 41 – 50 tahun
 21 – 30 tahun 51 – 60 tahun
 31 – 40 tahun Lainnya_____
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pendidikan Terakhir : SD S1
 SMP S2
 SMA Lainnya_____
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS
 Pegawai Swasta Wiraswasta
 Ibu Rumah Tangga Lainnya _____
5. Pendapatan : 1 s/d 3 juta 3 s/d 5 juta
 > 5 juta
6. Sudah menggunakan jasa AHASS 07505 Eka Prima Motor lebih dari satu kali:
 Ya Tidak

Jawablah pernyataan berikut dengan memberikan tanda centang pada salah satu kolom yang tersedia. Berikut adalah keterangan nilai setiap kolom:

JAWABAN	SKOR
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
RG : Ragu-ragu	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

NO	PERNYATAAN	SS	S	RG	TS	STS
	Customer Relationship Marketing (X1)					
	Bonding					
1	Pelanggan merasakan interaksi, pelayanan dan komunikasi yang baik sehingga secara tidak langsung menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dengan pihak bengkel AHASS 07505 Eka Prima Motor.					
	Empathy					
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.					
	Reciprocity					
3	Antara pelanggan dan penyedia jasa memiliki hubungan timbal balik yang menguntungkan.					
	Trust					
4	Pelanggan sepenuhnya mempercayakan kendaraannya kepada bengkel karena sudah mengerti hasil kinerja yang diberikan pasti baik dan sesuai dengan keinginan.					
	Kepuasan Pelanggan (X2)					
	Kesesuaian harapan					
5	Pelayanan yang diberikan cukup baik, cepat dan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan baik dalam perbaikan maupun servis kendaraan pelanggan.					
	Minat berkunjung kembali					
6	Bersedia kembali dalam waktu yang berbeda untuk melakukan perbaikan maupun servis hanya di AHASS 07505 Eka Prima Motor.					
	Mutu produk atau jasa					

7	Pelanggan mendapat pelayanan servis atau perbaikan motor berupa penggantian suku cadang asli Honda dan perbaikan atau servis sesuai standar bengke AHASS.					
	Loyalitas Pelanggan (Y)					
	Purchase intention					
8	Pelanggan tidak akan berpindah tempat dalam melakukan servis atau perbaikan kendaraan di bengkel AHASS 07505 Eka Prima Motor.					
	Word of mouth					
9	Pelanggan menceritakan hal baik setelah melakukan servis atau perbaikan kendaraan di bengkel AHASS 07505 Eka Prima Motor kepada orang lain.					
	Price sensitifity					
10	Harga sedikit mahal tidak apa-apa asalkan sesuai dengan kinerja yang diberikan					
	Complaining behavior					
11	Pelanggan dapat menyampaikan keluhan yang dirasakan dengan mudah sehingga dipahami dan dapat dikerjakan oleh pegawai AHASS 07505 Eka Prima Motor dalam hal perbaikan maupun servis.					

NO	IDENTITAS RESPONDEN					
	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENDAPATAN	BERLANGGANAN
1	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
2	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
3	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
4	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
5	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
6	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
7	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
8	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
9	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
10	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
11	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
12	41 - 50 TAHUN	LAKI-LAKI	SMP	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
13	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
14	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
15	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
16	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
17	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
18	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
19	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
20	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
21	31 - 40 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
22	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
23	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA

24	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
25	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
26	< 20 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
27	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	1 s/d 3 JUTA	YA
28	41 - 50 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	>5 JUTA	YA
29	51 - 60 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
30	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
31	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
32	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
33	< 20 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
34	41 - 50 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PNS	>5 JUTA	YA
35	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
36	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
37	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
38	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
39	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
40	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
41	41 - 50 TAHUN	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
42	31 - 40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
43	51 - 60 TAHUN	LAKI-LAKI	SMP	WIRASWASTA	>5 JUTA	YA
44	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
45	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
46	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
47	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
48	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA

49	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
50	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
51	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
52	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
53	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
54	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
55	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
56	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
57	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
58	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
59	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
60	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
61	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
62	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	WIRASWASTA	>5 JUTA	YA
63	41 - 50 TAHUN	PEREMPUAN	SMP	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
64	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
65	41 - 50 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
66	51 - 60 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
67	31 - 40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
68	< 20 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
69	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
70	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
71	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
72	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
73	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA

74	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
75	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
76	31 - 40 TAHUN	PEREMPUAN	S1	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
77	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
78	41 - 50 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
79	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
80	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
81	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
82	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
83	51 - 60 TAHUN	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	LAINNYA	YA
84	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	WIRASWASTA	>5 JUTA	YA
85	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
86	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA
87	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
88	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
89	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
90	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	1 s/d 3 JUTA	YA
91	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	S1	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
92	21 - 30 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
93	31 - 40 TAHUN	PEREMPUAN	SMA	IBU RUMAH TANGGA	LAINNYA	YA
94	31 - 40 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
95	41 - 50 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PEGAWAI SWASTA	3 s/d 5 JUTA	YA
96	21 - 30 TAHUN	LAKI-LAKI	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	LAINNYA	YA

NO	X1					X2				Y				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOT	X2.1	X2.2	X2.3	X2.TOT	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y.TOT
1	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
6	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
10	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	4	5	17
11	5	5	4	5	19	4	5	4	13	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16	4	4	3	11	5	4	3	4	16
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16	2	4	4	10	4	4	4	4	16
15	5	4	4	5	18	3	4	4	11	4	4	3	3	14
16	4	3	5	4	16	3	4	3	10	4	5	4	5	18
17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	17
18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16	2	2	2	6	4	4	4	4	16
20	4	2	4	4	14	2	2	2	6	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	5	19
23	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19

24	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
25	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
26	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
29	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
30	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
33	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	3	3	14
35	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15
36	4	5	4	4	17	3	3	4	10	5	5	3	5	18
37	5	5	4	5	19	4	4	4	12	3	3	3	3	12
38	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
39	4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	4	3	4	15
40	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12	5	4	4	13	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20	4	4	4	12	3	3	3	3	12
43	5	5	5	5	20	3	3	3	9	3	3	3	3	12
44	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	3	4	16
46	3	3	3	3	12	5	5	5	15	4	3	4	3	14
47	4	4	4	4	16	2	4	4	10	3	3	3	3	12
48	5	4	4	5	18	3	4	4	11	5	5	5	5	20

49	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	4	5	18
50	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
53	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
55	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
59	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	4	5	17
60	5	5	4	5	19	4	5	4	13	4	4	4	5	17
61	4	4	4	4	16	4	4	3	11	5	4	3	4	16
62	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	4	4	4	4	16	2	4	4	10	4	4	4	4	16
64	5	4	4	5	18	3	4	4	11	4	4	3	3	14
65	4	3	5	4	16	3	4	3	10	4	5	4	5	18
66	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	17
67	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16	2	2	2	6	4	4	4	4	16
69	4	2	4	4	14	2	2	2	6	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	5	19
72	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
73	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19

74	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
75	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
78	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	5	18
79	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
82	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	3	3	14
84	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15
85	4	5	4	4	17	3	3	4	10	5	5	3	5	18
86	5	5	4	5	19	4	4	4	12	3	3	3	3	12
87	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
88	4	5	5	4	18	5	5	5	15	4	4	3	4	15
89	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
90	3	3	3	3	12	5	4	4	13	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20	4	4	4	12	3	3	3	3	12
92	5	5	5	5	20	3	3	3	9	3	3	3	3	12
93	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	3	4	16
95	3	3	3	3	12	5	5	5	15	4	3	4	3	14
96	4	4	4	4	16	2	4	4	10	3	3	3	3	12

HASIL ANALISA SPSS

VALIDITAS X1

Correlations

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOT
X1.1	Pearson Correlation	1	.802**	1.000**	1.000**	.989**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
X1.2	Pearson Correlation	.802**	1	.802**	.802**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.005		.005	.005	.001
	N	10	10	10	10	10
X1.3	Pearson Correlation	1.000**	.802**	1	1.000**	.989**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	.000
	N	10	10	10	10	10
X1.4	Pearson Correlation	1.000**	.802**	1.000**	1	.989**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000
	N	10	10	10	10	10
X1.TOT	Pearson Correlation	.989**	.881**	.989**	.989**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10

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

VALIDITAS X2

Correlations

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.TOT
X2.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.764*	.968**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.000
	N	10	10	10	10
X2.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.764*	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000
	N	10	10	10	10
X2.3	Pearson Correlation	.764*	.764*	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.010	.010		.000
	N	10	10	10	10
X2.TOT	Pearson Correlation	.968**	.968**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10

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

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

VALIDITAS Y

Correlations

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y.TOT
Y1.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.764*	.612	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.060	.000
	N	10	10	10	10	10
Y1.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.764*	.612	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.060	.000
	N	10	10	10	10	10
Y1.3	Pearson Correlation	.764*	.764*	1	.802**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.010	.010		.005	.000
	N	10	10	10	10	10
Y1.4	Pearson Correlation	.612	.612	.802**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.060	.060	.005		.002
	N	10	10	10	10	10
Y.TOT	Pearson Correlation	.919**	.919**	.927**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	
	N	10	10	10	10	10

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

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

RELIABILITAS X1

Reliability

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	10	10.4
Excluded ^a	86	89.6
Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.1000	2.100	.980	.952
X1.2	13.2000	2.400	.802	1.000
X1.3	13.1000	2.100	.980	.952
X1.4	13.1000	2.100	.980	.952

RELIABILITAS X2

Reliability

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	10.4
	Excluded ^a	86	89.6
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	8.5000	.722	.930	.862
X2.2	8.5000	.722	.930	.862
X2.3	8.4000	.711	.764	1.000

RELIABILITAS Y

Reliability

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\TABULASI_1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	10	10.4
Excluded ^a	86	89.6
Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	12.9000	1.656	.860	.886
Y1.2	12.9000	1.656	.860	.886
Y1.3	12.8000	1.511	.861	.882
Y1.4	12.7000	1.567	.722	.936

Regression

[DataSet1] D:\SKRIPSI\PROPOSAL SKRIPSI\FIX\SPSS FIX\TABULASI
SPSS.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2.TOT, X1.TOT ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y.TOT

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.307 ^a	.094	.075	1.98760	2.003

a. Predictors: (Constant), X2.TOT, X1.TOT

b. Dependent Variable: Y.TOT

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.223	2	19.112	4.838	.010 ^a
	Residual	367.402	93	3.951		
	Total	405.625	95			

a. Predictors: (Constant), X2.TOT, X1.TOT

b. Dependent Variable: Y.TOT

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.329	1.969		6.770	.000		
	X1.TOT	-.049	.109	-.046	-.449	.654	.933	1.072
	X2.TOT	.324	.105	.316	3.089	.003	.933	1.072

a. Dependent Variable:
Y.TOT

Coefficient Correlations^a

Model		X2.TOT	X1.TOT
1	Correlations X2.TOT	1.000	-.258
	X1.TOT	-.258	1.000
	Covariances X2.TOT	.011	-.003
	X1.TOT	-.003	.012

a. Dependent Variable: Y.TOT

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1.TOT	X2.TOT
1	1	2.977	1.000	.00	.00	.00
	2	.017	13.351	.08	.15	.98
	3	.006	21.753	.92	.84	.02

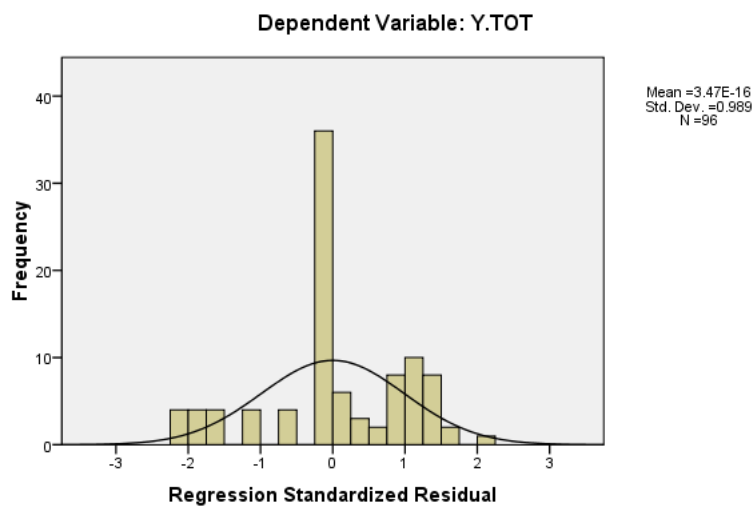
a. Dependent Variable: Y.TOT

Residuals Statistics^a

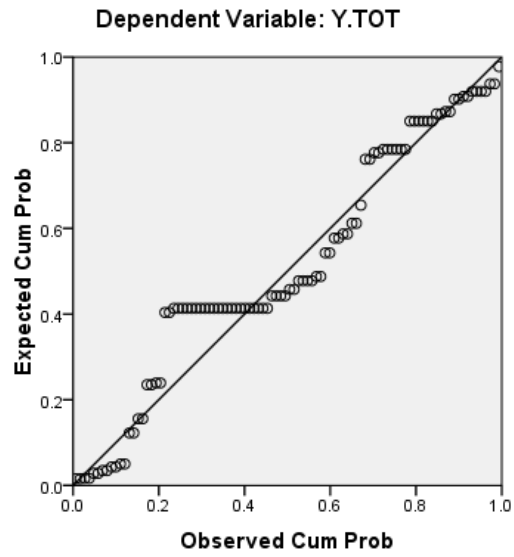
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.4889	17.6051	16.4375	.63431	96
Std. Predicted Value	-3.072	1.841	.000	1.000	96
Standard Error of Predicted Value	.225	.710	.327	.128	96
Adjusted Predicted Value	14.3023	18.1322	16.4395	.66600	96
Residual	-4.28777	3.98746	.00000	1.96657	96
Std. Residual	-2.157	2.006	.000	.989	96
Stud. Residual	-2.184	2.026	.000	1.013	96
Deleted Residual	-4.41513	4.06679	-.00202	2.06157	96
Stud. Deleted Residual	-2.230	2.061	-.003	1.023	96
Mahal. Distance	.229	11.128	1.979	2.666	96
Cook's Distance	.000	.184	.017	.032	96
Centered Leverage Value	.002	.117	.021	.028	96

a. Dependent Variable: Y.TOT

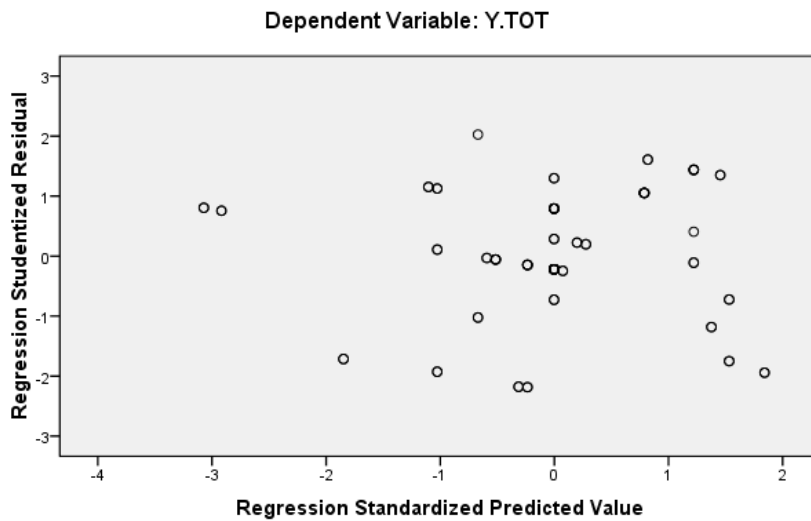
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot





PT. EKA CIPTO PRIMA SENTOSA
AHASS 07505 EKA PRIMA MOTOR
JL. RA. BASUNI NO. 148 SOOKO MOJOKERTO
0321-323200



SURAT KETERANGAN

Sehubungan dengan datangnya surat permohonan izin penelitian dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Majapahit. Kami selaku pimpinan bengkel AHASS 07505 Eka Prima Motor menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Agil Rachmantoro
NIM : 5.05.02.03.0.008
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Universitas : UNIM (Universitas Islam Majapahit)

Diizinkan untuk melaksanakan penelitian di bengkel AHASS 07505 Eka Prima Motor guna melengkapi data penyusunan skripsi yang berjudul "**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AHASS 07505 EKA PRIMA MOTOR**". Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 27 Juni 2019



AMIF EKO SEPTIYONO



UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT (UNIM)

JL. RAYA JABON KM. 0,7 TELP. (0321) 399474
MOJOKERTO

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Agil Rochmantoro
2. Nomor Induk Mahasiswa : S.15.02.03.0.008
3. Fakultas : Ekonomi
4. Program Studi : Manajemen Pemasaran
5. Judul Skripsi : Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Tanggal pengajuan skripsi :
7. Pembimbing : Budi Utami, SE., MM.
8. Konsultasi/Bimbingan :

TANGGAL	PARAF PEMBIMBING	KETERANGAN
18-4-2019		Pengajuan proposal.
3-5-2019		Revisi Sesuai Sampro.
26-7-2019		Revisi Kuesioner dan DOC.
3-8-2019		Revisi Sampel Penelitian.
16-8-2019		Kriteria Sampel Penelitian.
6-9-2019		ACC Sidang.
17-9-2019		Sidang Skripsi.
4-10-2019		Saran → Hasil Penelitian + teori.
14-11-2019		Cek SPSS.

9. Tanggal Selesai-Menulis skripsi :
10. Keterangan :
11. Telah dievaluasi/diuji dengan nilai :

Dosen Pembimbing,

Budi Utami, SE., MM

Dekan,



UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT (UNIM)

JL. RAYA JABON KM. 0,7 TELP. (0321) 399474
MOJOKERTO

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Agil Pachranantoro
2. Nomor Induk Mahasiswa : 5.15.02.03.0.008
3. Fakultas : Ekonomi
4. Program Studi : Manajemen Pemasaran
5. Judul Skripsi : Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
6. Tanggal pengajuan skripsi :
7. Pembimbing : Ery Setyaningsih, SE., MM.
8. Konsultasi/Bimbingan :

TANGGAL	PARAF PEMBIMBING	KETERANGAN
18-1-2019.	A	Pengajuan proposal.
19-1-2019.	A	Revisi proposal
26-1-2019.	A	Maju semprom.
3-5-2019.	A	Revisi sesuai hasil semprom.
17-8-2019.	A	Ramp DTV. bab 3.
22-8-2019.	A	Ace.
30-8-2019.	A	Pengajuan bab 4
5-9-2019.	A	Revisi bab 4 - hasil pembaharuan
17-9-2019.	A	Ujian.

9. Tanggal Selesai Menulis skripsi :
10. Keterangan :
11. Telah dievaluasi/diuji dengan nilai :

Dosen Pembimbing,

Dekan,



UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT (UNIM)
FAKULTAS EKONOMI

Status : Terakreditasi BAN-PT

Program Studi Manajemen
No. 176/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2014

Program Studi Akuntansi
No. 359/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2014

Kampus : Jl. Raya Jabon Km. 0,7 Mojokerto Telp./Fax. 0321-399474 www.unim.ac.id; E-mail : unim_mjk@yahoo.com

Berita Acara

Sidang Skripsi Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Majapahit

Pada hari Selasa tanggal 17 Sept 2019 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Majapahit telah mengadakan Sidang Skripsi untuk mahasiswa,
dengan keterangan sebagai berikut:

1. Nama : Agil Rachmantoro
2. NIM : 5.15.02.03.0.008
3. Jurusan : Manajemen Pemasaran
4. Hari / Tanggal :
5. Judul : Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Pada AHASS 07505 Eka Prima Motor

Mojokerto, 2019

Penguji	Nama Dosen	Tanda Tangan
Penguji I	Rini Armin, SP., MM	
Penguji II	Budi Utami, SE., MM	
Penguji III	Eng. S.	

