

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
2. Terdapat pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
3. Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
4. Terdapat pengaruh penanganan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi dari penelitian berdasarkan interpretasi dan kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk untuk meningkatkan layanannya dengan menciptakan type produk yang sama tetapi spesifikasi menyesuaikan kebutuhan segmentasi pelanggannya.
2. Diharapkan pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk menggunakan produk semen Gresik sesuai spesifikasi dan peruntukannya.

3. Diharapkan pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk menyampaikan keluhannya langsung ke petugas dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk sesuai mekanisme yang ada dan tidak melalui distributor.
4. Diharapkan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk meningkatkan pelayanan penanganan keluhan pelanggan demi peningkatan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas selama ini tetap terjaga.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian serupa dengan populasi yang lebih besar dengan menggunakan alat analisis SEM (Structural Equation Model) sehingga hasilnya lebih menggeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Basu Swasta, D.H. dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Bramson, Dr. Robert, 2004, *Customer Loyalty : 50 Strategi Ampuh Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Davidow, M. 2003. Have You Heard The Word? *The Effect of Word of Mouth on Perceived Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions Following Complaint Handling. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol.16, pp. 67-79.
- Devrye, Catherine, 1994, *Good service is good bussines*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J.F., Blackwell R.D., dan Miniard P.W., 1994, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : BINARUPA AKSARA.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. 3 Ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.
- Kau, A., Elizabeth, W. Loh. 2006. *The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: a Comparison Between Complainants and Non-Complainants. Journal of Services Marketing*. Vol. 20. No. 2, pp. 101-111.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Index*. Jakarta.
- _____, 2005, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Amstrong, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1,
- Maxham, J. G., Richard, G. Netemeyer. 2002. *Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling Over Time: The Effects of Perceived Justice on Satisfaction and Intent. Journal of Retailing*. Vol. 78, No.4, pp. 239–252.
- Mowen, John C dan Minor, Micahel 2002, *Prilaku Konsumen, edisi 5 Jilid 2*. Gelora Aksara Pratama, Bandung
- Olson, Peter, 1993, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, Richard D. Irwan Inc, Boston, Third Edition.

- Sri, Mulyani, 2003, "Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen". Jurnal Gemawisata Vol. II No. 1, 2003
- Sarwono, Jonathan, 2012. *Path Analysis dengan SPSS : Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, 2001, *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Keenam*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfa Beta, Jakarta
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tax, Stephen S., and Stephen W. Brown. 1998. *Recovering and Learning From Service Failure*. *Sloan Management Review*. Fall; Vol 40. No. 1, pp.75-88.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Varela-Neira, C., Rodolfo, V.C., and Víctor, I. 2010. *Explaining Costumer Satisfaction With Complain Handling*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.26, No.2, pp. 88-112.
- Wijaya, Tony, 2008, "Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. XIV, No. 1, h. 55-69

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEMEN GRESIK**

(Penelitian Pada Pelanggan Bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Pengantar

Dalam rangka penelitian tentang **Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Semen Gresik**, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pernyataan berikut. Data ini saya perlukan semata-mata sebagai bahan untuk penyusunan tugas akhir perkuliahan (skripsi) di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik. Atas bantuan dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terimakasih.

A. Identitas Responden

No. Resp. : (diisi petugas)
Inisial perusahaan :

B. Berilah tanggapan atas pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia!

Keterangan :

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

1. Penanganan Keluhan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kami telah menerima pelayanan yang tepat dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
2.	Kami memperoleh semen yang berkualitas dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
3.	Kami mendapat informasi yang memadai dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
4.	Kami mendapatkan penanganan keluhan yang cepat dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
5.	Kami memperoleh jawaban yang memuaskan atas masalah Semen Gresik yang kami gunakan.					

2. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kami senang menggunakan Semen Gresik					
2.	Kami puas atas manfaat menjadi pelanggan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
3.	Kami puas berhubungan dengan petugas/pelayan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.					
4.	Kami puas terhadap harga Semen Gresik.					
5.	Kami puas terhadap kualitas Semen Gresik.					

3. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Kami tidak ingin mengganti Semen Gresik dengan merek yang lain.					
2.	Kami merekomendasikan kepada orang lain untuk memilih Semen Gresik.					
3.	Kami menceritakan hal-hal yang positif tentang Semen Gresik					
4.	Kami menjadikan Semen Gresik sebagai pilihan utama.					

Lampiran 2

TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

No. Resp.	Penanganan Keluhan						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
1	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	19
2	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16
3	4	4	3	4	4	19	3	4	2	2	5	16	5	3	3	4	15
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16
5	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	5	3	4	5	17
6	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	5	3	5	5	18
7	4	2	3	2	2	13	4	4	4	3	3	18	4	3	3	4	14
8	4	5	4	3	4	20	5	5	3	3	5	21	5	3	4	5	17
9	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	4	19	5	3	4	4	16
10	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	3	19	5	4	5	4	18
11	4	5	2	3	5	19	4	4	2	4	4	18	5	3	4	4	16
12	4	4	4	3	4	19	4	5	4	3	3	19	4	3	3	4	14
13	4	5	4	3	4	20	5	5	4	3	4	21	5	3	4	4	16
14	4	5	4	2	4	19	5	4	4	2	4	19	4	3	4	4	15
15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	5	3	3	4	15
16	3	5	4	3	4	19	4	5	4	2	3	18	5	3	4	3	15
17	4	4	3	3	4	18	3	5	4	4	4	20	5	2	4	4	15
18	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	5	3	5	3	16
19	4	4	4	2	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15
20	4	5	3	3	4	19	4	3	3	3	4	17	5	3	4	4	16
21	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	17
22	4	5	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	15
23	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	5	21	5	2	5	5	17
24	3	3	3	2	4	15	4	4	4	3	4	19	5	3	4	4	16
25	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	15
26	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	4	19	5	3	4	5	17
27	4	5	4	3	4	20	4	5	3	4	4	20	5	3	4	4	16
28	4	5	3	3	5	20	5	5	4	3	4	21	5	3	4	4	16
29	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	5	3	3	4	15
30	4	5	3	3	5	20	3	5	4	3	4	19	5	3	4	4	16
31	3	5	4	3	4	19	3	3	4	4	3	17	5	3	4	4	16
32	3	4	4	4	4	19	4	5	4	3	4	20	5	3	4	4	16
33	4	5	3	3	5	20	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	15
34	4	5	4	3	4	20	5	5	4	3	4	21	5	2	5	5	17
35	4	4	4	3	5	20	4	4	5	3	4	20	5	3	4	4	16
36	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	3	17	5	3	4	4	16
37	4	5	4	3	4	20	4	5	4	2	3	18	5	2	4	5	16

No. Resp.	Penanganan Keluhan						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
38	3	5	4	3	4	19	3	3	2	3	4	15	4	3	5	5	17
39	4	5	4	2	4	19	5	5	3	3	5	21	5	3	4	4	16
40	5	4	4	3	4	20	4	5	4	3	4	20	4	3	4	4	15
41	4	5	4	4	4	21	4	4	5	2	4	19	5	4	4	4	17
42	3	5	4	3	3	18	3	5	4	3	3	18	4	3	4	4	15
43	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	4	20	5	3	4	4	16
44	4	4	4	4	4	20	5	5	3	3	4	20	5	4	4	4	17
45	3	5	4	3	4	19	3	5	4	4	4	20	5	3	4	4	16
46	4	5	4	2	4	19	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14
47	4	5	4	4	4	21	5	5	4	3	3	20	5	4	4	5	18
48	3	5	4	3	4	19	5	5	4	3	2	19	5	2	4	4	15
49	4	5	2	3	4	18	4	5	4	4	4	21	5	3	5	5	18
50	4	5	4	3	4	20	4	3	4	3	5	19	5	4	4	4	17
51	3	5	4	3	4	19	4	5	4	3	4	20	4	3	4	4	15
52	4	5	3	3	4	19	4	3	4	3	3	17	5	3	3	4	15
53	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	21	5	3	4	4	16
54	4	4	4	4	3	19	5	4	2	3	4	18	4	3	4	5	16
55	4	4	4	3	4	19	5	4	4	3	4	20	5	2	4	4	15
56	3	4	4	3	5	19	3	5	3	3	4	18	4	3	3	5	15
57	4	4	4	3	4	19	4	5	4	3	4	20	5	3	4	4	16
58	4	5	4	3	5	21	4	4	4	2	4	18	5	3	4	4	16
59	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	2	4	4	14
60	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	4	20	5	3	4	4	16
61	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	15
62	3	3	3	3	4	16	4	5	4	3	4	20	5	3	3	4	15
63	4	5	4	3	3	19	5	4	4	3	3	19	4	3	4	3	14
64	4	5	4	4	4	21	4	5	4	2	4	19	5	3	4	5	17
65	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	5	3	3	4	15
66	4	5	3	3	5	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	5	16
67	3	5	4	3	5	20	5	5	2	3	4	19	5	3	4	4	16
68	4	5	3	3	4	19	4	5	4	3	3	19	4	3	4	3	14
69	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	5	4	4	4	17
70	4	5	4	3	3	19	4	4	4	4	3	19	5	2	4	4	15
71	3	5	4	3	4	19	5	5	4	3	4	21	4	3	4	5	16
72	4	5	4	4	4	21	5	5	4	3	5	22	5	4	4	4	17
73	4	4	4	3	4	19	5	3	4	2	2	16	5	3	3	3	14
74	4	5	4	2	4	19	4	5	5	3	4	21	5	2	4	4	15
75	3	3	2	3	4	15	4	4	4	3	4	19	4	3	5	5	17
76	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	5	2	4	4	15
77	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	4	19	5	3	4	5	17
78	4	5	4	3	4	20	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	15

No. Resp.	Penanganan Keluhan						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan				
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml
79	5	4	4	4	4	21	5	5	4	3	4	21	5	3	4	4	16
80	4	5	4	3	4	20	5	4	4	3	3	19	4	4	4	5	17
81	3	5	4	3	4	19	4	5	4	2	4	19	5	3	3	4	15
82	4	5	4	4	5	22	5	4	2	4	4	19	5	3	4	5	17
83	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
84	4	5	4	3	4	20	5	5	4	2	4	20	5	2	4	4	15
85	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15
86	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	13
87	4	5	3	3	4	19	4	3	4	3	3	17	5	3	4	4	16
88	4	5	4	3	4	20	5	5	4	3	4	21	4	2	4	5	15
89	4	5	4	3	4	20	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	16
90	4	4	4	3	4	19	3	4	4	2	4	17	5	3	4	4	16
91	4	5	2	3	4	18	4	4	4	3	3	18	5	3	4	4	16
92	4	4	4	4	5	21	5	5	4	3	4	21	4	4	4	5	17
93	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	4	18	5	3	4	4	16
94	4	5	4	3	4	20	3	4	2	4	5	18	5	3	4	4	16
95	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	4	3	4	5	16

Lampiran 3

Frequencies**X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	19	20,0	20,0	20,0
	Setuju	72	75,8	75,8	95,8
	Sangat Setuju	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Netral	5	5,3	5,3	6,3
	Setuju	31	32,6	32,6	38,9
	Sangat Setuju	58	61,1	61,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
	Netral	18	18,9	18,9	23,2
	Setuju	73	76,8	76,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8,4	8,4	8,4
	Netral	68	71,6	71,6	80,0
	Setuju	19	20,0	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Netral	7	7,4	7,4	8,4
	Setuju	76	80,0	80,0	88,4
	Sangat Setuju	11	11,6	11,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	18,9	18,9	18,9
	Setuju	51	53,7	53,7	72,6
	Sangat Setuju	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	11	11,6	11,6	11,6
	Setuju	40	42,1	42,1	53,7
	Sangat Setuju	44	46,3	46,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,4	7,4	7,4
	Netral	11	11,6	11,6	18,9
	Setuju	74	77,9	77,9	96,8
	Sangat Setuju	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13,7	13,7	13,7
	Netral	67	70,5	70,5	84,2
	Setuju	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Z5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Netral	22	23,2	23,2	25,3
	Setuju	64	67,4	67,4	92,6
	Sangat Setuju	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	31	32,6	32,6	32,6
	Sangat Setuju	64	67,4	67,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	12,6	12,6	12,6
	Netral	69	72,6	72,6	85,3
	Setuju	14	14,7	14,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	14,7	14,7	14,7
	Setuju	72	75,8	75,8	90,5
	Sangat Setuju	9	9,5	9,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	6,3	6,3	6,3
	Setuju	65	68,4	68,4	74,7
	Sangat Setuju	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Lampiran 4

Uji Validitas Kuesioner

Correlations

		Correlations					Penanganan Keluhan Pelanggan
		X1	X2	X3	X4	X5	
X1	Pearson Correlation	1	,142	,080	,119	,062	,487**
	Sig. (2-tailed)	,	,171	,438	,252	,552	,000
	N	95	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	,142	1	,244*	-,028	,269**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,171	,	,017	,785	,008	,000
	N	95	95	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	,080	,244*	1	,152	-,142	,520**
	Sig. (2-tailed)	,438	,017	,	,140	,170	,000
	N	95	95	95	95	95	95
X4	Pearson Correlation	,119	-,028	,152	1	,116	,489**
	Sig. (2-tailed)	,252	,785	,140	,	,261	,000
	N	95	95	95	95	95	95
X5	Pearson Correlation	,062	,269**	-,142	,116	1	,471**
	Sig. (2-tailed)	,552	,008	,170	,261	,	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Penanganan Keluhan Pelanggan	Pearson Correlation	,487**	,673**	,520**	,489**	,471**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,
	N	95	95	95	95	95	95

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

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

Correlations

		Correlations					Kepuasan Pelanggan
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
Z1	Pearson Correlation	1	,189	,071	-,091	-,063	,522**
	Sig. (2-tailed)	,	,066	,492	,380	,542	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Z2	Pearson Correlation	,189	1	,141	,009	,226*	,707**
	Sig. (2-tailed)	,066	,	,174	,933	,028	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Z3	Pearson Correlation	,071	,141	1	-,172	-,269**	,353**
	Sig. (2-tailed)	,492	,174	,	,095	,009	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Z4	Pearson Correlation	-,091	,009	-,172	1	,112	,306**
	Sig. (2-tailed)	,380	,933	,095	,	,282	,003
	N	95	95	95	95	95	95
Z5	Pearson Correlation	-,063	,226*	-,269**	,112	1	,408**
	Sig. (2-tailed)	,542	,028	,009	,282	,	,000
	N	95	95	95	95	95	95
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,522**	,707**	,353**	,306**	,408**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,000	,
	N	95	95	95	95	95	95

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

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

Correlations

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Loyalitas Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	-,101	,109	-,090	,400**
	Sig. (2-tailed)	,	,331	,294	,385	,000
	N	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	-,101	1	-,037	-,014	,427**
	Sig. (2-tailed)	,331	,	,723	,890	,000
	N	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	,109	-,037	1	,323**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,294	,723	,	,001	,000
	N	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	-,090	-,014	,323**	1	,605**
	Sig. (2-tailed)	,385	,890	,001	,	,000
	N	95	95	95	95	95
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,400**	,427**	,657**	,605**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,
	N	95	95	95	95	95

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

Lampiran 5

Uji Reliabilitas Kuesioner**Reliability**

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

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	3,8421	,4685	95,0
2.	X2	4,5368	,6492	95,0
3.	X3	3,7263	,5348	95,0
4.	X4	3,1158	,5231	95,0
5.	X5	4,0211	,4833	95,0
6.	X	19,2421	1,4271	95,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	38,4842	8,1460	2,8541	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	34,6421	7,0620	,3472	,6745
X2	33,9474	6,0717	,5166	,6222
X3	34,7579	6,8450	,3627	,6684
X4	35,3684	6,9586	,3311	,6757
X5	34,4632	7,0811	,3232	,6786
X	19,2421	2,0365	1,0000	,3697

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0 N of Items = 6

Alpha = ,6887

Reliability

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

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Z1	4,0842	,6789	95,0
2.	Z2	4,3474	,6806	95,0
3.	Z3	3,7684	,6266	95,0
4.	Z4	3,0211	,5454	95,0
5.	Z5	3,8000	,5943	95,0
6.	Z	19,0211	1,4658	95,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	38,0421	8,5940	2,9315	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Z1	33,9579	6,9769	,3223	,5952
Z2	33,6947	6,2356	,5576	,5178
Z3	34,2737	7,6903	,1471	,6448
Z4	35,0211	7,9144	,1245	,6469
Z5	34,2421	7,5259	,2192	,6251
Z	19,0211	2,1485	1,0000	,1054

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0 N of Items = 6

Alpha = ,6253

Reliability

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

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1	4,6737	,4714	95,0
2.	Y2	3,0211	,5255	95,0
3.	Y3	3,9474	,4918	95,0
4.	Y4	4,1895	,5319	95,0
5.	Y	15,8316	1,0584	95,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	31,6632	4,4811	2,1169	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1	26,9895	3,9041	,1905	,6772
Y2	28,6421	3,8067	,1942	,6793
Y3	27,7158	3,3545	,4911	,5776
Y4	27,4737	3,4009	,4065	,6039
Y	15,8316	1,1203	1,0000	,1157

Reliability Coefficients

N of Cases = 95,0 N of Items = 5

Alpha = ,6521

Lampiran 6

Uji regresi Linier Sederhana

Uji Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	19,0211	1,46577	95
Penanganan Keluhan Pelanggan	19,2421	1,42706	95

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Penanganan Keluhan Pelanggan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,231
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,231	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	,	,012
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,012	,
N	Kepuasan Pelanggan	95	95
	Penanganan Keluhan Pelanggan	95	95

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penanganan Keluhan Pelanggan ^a	,	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,231 ^a	,054	,043	1,43361	2,233

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,822	1	10,822	5,266	,024 ^a
	Residual	191,136	93	2,055		
	Total	201,958	94			

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	14,446	1,999		7,226	,000						
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,238	,104	,231	2,295	,024	,231	,231	,231	1,000	1,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 7

Uji Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan	15,8316	1,05843	95
Penanganan Keluhan Pelanggan	19,2421	1,42706	95
Kepuasan Pelanggan	19,0211	1,46577	95

Correlations

		Loyalitas Pelanggan	Penanganan Keluhan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan	1,000	,394	,359
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,394	1,000	,231
	Kepuasan Pelanggan	,359	,231	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan	,	,000	,000
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,000	,	,012
	Kepuasan Pelanggan	,000	,012	,
N	Loyalitas Pelanggan	95	95	95
	Penanganan Keluhan Pelanggan	95	95	95
	Kepuasan Pelanggan	95	95	95

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan Pelanggan ^a	,	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,480 ^a	,231	,214	,93842	2,156

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan Pelanggan
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,287	2	12,143	13,789	,000 ^a
	Residual	81,018	92	,881		
	Total	105,305	94			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan Pelanggan
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,264	1,635		4,442	,000					
	Penanganan Keluhan Pelanggan	,243	,070	,328	3,490	,001	,394	,342	,319	,946	1,057
	Kepuasan Pelanggan	,204	,068	,283	3,010	,003	,359	,299	,275	,946	1,057

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Penanganan Keluhan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
1	1	2,993	1,000	,00	,00	,00
	2	4,333E-03	26,283	,00	,55	,68
	3	2,307E-03	36,020	1,00	,45	,32

- a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

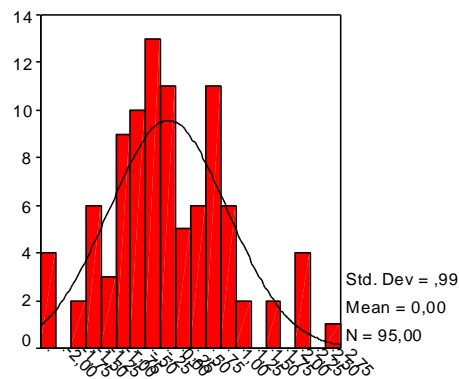
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14,1043	16,8679	15,8316	,50830	95
Std. Predicted Value	-3,398	2,039	,000	1,000	95
Standard Error of Predicted Value	,09770	,43532	,15696	,05663	95
Adjusted Predicted Value	14,1329	16,8593	15,8254	,51574	95
Residual	-1,8732	2,4749	,0000	,92838	95
Std. Residual	-1,996	2,637	,000	,989	95
Stud. Residual	-2,046	2,663	,003	1,009	95
Deleted Residual	-1,9684	2,5228	,0061	,96599	95
Stud. Deleted Residual	-2,083	2,757	,006	1,021	95
Mahal. Distance	,029	19,238	1,979	2,650	95
Cook's Distance	,000	,254	,014	,036	95
Centered Leverage Value	,000	,205	,021	,028	95

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Charts

Histogram

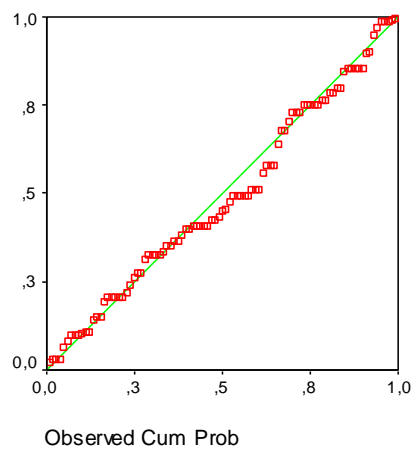
Dependent Variable: Loyalitas Pelar



Regression Standardized Residual

Normal P-P Plot of Regression ϵ

Dependent Variable: Loyalitas P



Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Pelar

