

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA SALON KECANTIKAN HERBLOOM BEAUTY

Salam Hormat,

Perkenalkan, saya Jesselyn Felicia Ardianto, seorang mahasiswa di program studi *Entrepreneurship* di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Agung Podomoro. Saat ini, saya sedang melaksanakan penelitian untuk tugas akhir yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap *customer retention* di salon kecantikan Herbloom Beauty.

Saya sangat menghargai waktu dan kesediaan Anda untuk berkontribusi pada penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang saya sertakan. Partisipasi Anda sangat berarti bagi keberhasilan penelitian ini. Saya mohon Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memengaruhi *customer retention* di salon kecantikan Herbloom Beauty.

Saya menjamin bahwa semua informasi yang Anda berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini. Data yang Anda sampaikan tidak akan dipublikasikan secara individu dan akan disajikan dalam bentuk agregat. Partisipasi dalam penelitian ini adalah sukarela. Jika Anda merasa tidak nyaman atau tidak ingin melanjutkan pengisian kuesioner ini, Anda memiliki hak untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi apapun. Terima kasih atas waktu dan partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Apabila Anda memiliki pertanyaan tambahan mengenai penelitian ini, Anda dapat menghubungi saya melalui telepon atau WhatsApp di nomor 081289789557.

Hormat saya,

Jesselyn Felicia Ardianto



A. Identitas Responden

Silakan jawab pernyataan berikut dengan tepat dan akurat sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Berikan tanda (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang menurut Anda benar.

- Jenis kelamin : [1] Laki-laki [2] Perempuan
- Usia : [1] 17 - 27 tahun
[2] 28 - 43 tahun
[3] 44 - 59 tahun
[4] >59 tahun
- Pekerjaan : [1] Pelajar/Mahasiswa
[2] Karyawan
[3] Wirausaha
[4] Ibu Rumah Tangga
[5] Yang lain_____

B. Pernyataan

Silakan lengkapi pernyataan berikut dengan baik dan benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Tandai (✓) pada salah satu jawaban yang Anda anggap benar.

Keterangan:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. KS = Kurang Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan (X ₁)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Lingkungan fisik di Herbloom Beauty Salon selalu bersih dan teratur.					
2	Staf Herbloom Beauty Salon selalu tampil rapi dan berpakaian sesuai standar.					
3	Fasilitas penunjang yang tersedia di salon Herbloom Beauty sudah sangat lengkap dalam mendukung					

Kualitas Pelayanan (X ₁)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
	kenyamanan.					
4	Staf Herbloom Beauty Salon selalu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu.					
5	Staf Herbloom Beauty Salon selalu menghormati janji dan komitmen yang telah dibuat kepada pelanggan.					
6	Salon Herbloom Beauty selalu memberikan kualitas pelayanan yang konsisten setiap kali saya berkunjung.					
7	Staf Herbloom Beauty Salon selalu tersedia dan siap memberikan bantuan atau informasi kepada pelanggan.					
8	Staf Herbloom Beauty Salon cepat dalam memberikan solusi atau penyelesaian masalah yang timbul.					
9	Salon Herbloom Beauty selalu merespon permintaan atau keluhan saya dengan cepat tanggap.					
10	Staf Herbloom Beauty Salon menunjukkan kompetensi dan keahlian yang tinggi dalam memberikan pelayanan.					
11	Staf Herbloom Beauty Salon memberikan penjelasan dan informasi yang jelas serta akurat kepada pelanggan.					
12	Staf di Salon Herbloom Beauty selalu memberikan rasa aman sehingga membuat saya percaya diri saat					

Kualitas Pelayanan (X ₁)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
	menerima pelayanan.					
13	Herbloom Beauty Salon Staf salon mendengarkan dengan penuh perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan pelanggan.					
14	Staf Herbloom Beauty Salon memahami dan merespon dengan baik kebutuhan serta keinginan pelanggan.					
15	Staf di Salon Herbloom Beauty selalu memberikan perhatian khusus kepada saya selama menerima pelayanan.					

Kepuasan Pelanggan (X ₂)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Kualitas produk (kutek, bulu <i>eyelash extension</i>) yang disediakan di Herbloom Beauty Salon sangat memuaskan.					
2	Produk yang digunakan di Herbloom Beauty Salon selalu dapat memberikan hasil yang konsisten.					
3	Harga layanan di Salon Herbloom Beauty sebanding dengan kualitas yang saya terima.					
4	Pengalaman saya di Herbloom Beauty Salon selalu menyenangkan.					
5	Saya ikut berpartisipasi dalam memilih layanan yang					

Kepuasan Pelanggan (X ₂)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
	ditawarkan oleh Herbloom Beauty Salon sesuai dengan kebutuhan saya.					
6	Promosi dan penawaran khusus yang diberikan oleh Salon Herbloom Beauty sangat menarik.					
7	Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Herbloom Beauty Salon.					
8	Saya akan merekomendasikan Herbloom Beauty Salon kepada teman dan keluarga.					
9	Saya dengan senang hati merekomendasikan Salon Herbloom Beauty kepada orang lain karena pengalaman yang memuaskan.					

Customer Retention (Y)						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa loyal dengan Herbloom Beauty Salon.					
2	Herbloom Beauty Salon secara aktif berkomunikasi dan terlibat dengan saya sebagai pelanggan.					
3	Saya bersedia tetap menggunakan layanan Salon Herbloom Beauty meskipun pernah terjadi kesalahan kecil dalam pelayanan.					
4	Saya percaya bahwa Herbloom Beauty Salon					

<i>Customer Retention (Y)</i>						
No.	Pernyataan	Pernyataan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
	selalu menjaga kualitas dan layanan produknya.					
5	Saya merasa aman dan nyaman berada di Herbloom Beauty Salon.					
6	Saya percaya bahwa Salon Herbloom Beauty selalu transparan dalam memberikan informasi terkait biaya layanan.					

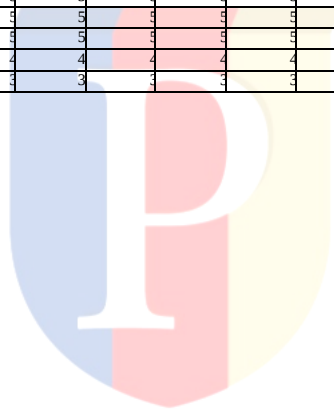


Lampiran 2. Data Uji Validitas dan Reliabilitas

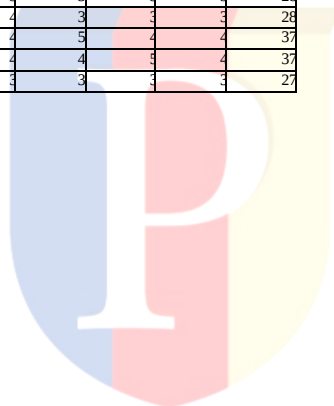
No.	Id entitas Responder		
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	2	1	1
2	2	4	3
3	2	4	2
4	2	1	1
5	1	2	3
6	2	4	3
7	1	2	3
8	2	3	4
9	2	4	3
10	2	4	4
11	1	3	3
12	2	2	2
13	1	2	3
14	1	3	3
15	2	4	2
16	2	2	3
17	1	3	3
18	2	2	2
19	2	4	3
20	1	4	3
21	2	2	1
22	1	4	3
23	1	1	1
24	1	3	3
25	2	3	4
26	2	4	2
27	1	3	1
28	1	4	3
29	1	4	3
30	1	1	1
31	1	2	1
32	2	4	4
33	2	1	1
34	1	2	3
35	1	1	1
36	2	1	1
37	1	2	2
38	1	4	3
39	1	2	3
40	2	1	1



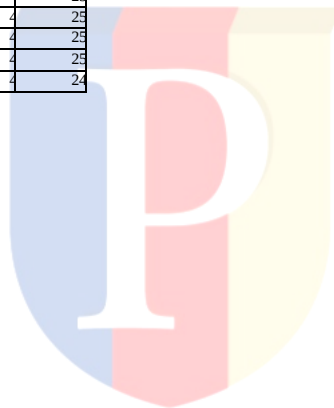
No.	Kualitas Pelayanan (X _i)															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
29	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45



No.	Kepuasan Pelanggan (X ₂)									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	28
3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	43
4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	37
5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	28
6	5	5	5	5	5	3	5	3	5	43
7	3	3	3	3	3	2	4	2	3	28
8	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
16	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
17	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27
18	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
19	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
21	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27
26	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27
27	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
28	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
29	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
31	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27
32	4	3	3	3	3	2	3	2	3	28
33	3	4	3	3	3	2	3	2	3	28
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
37	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28
38	4	4	4	4	4	2	5	2	4	37
39	4	4	4	4	4	2	4	5	4	37
40	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27



No.	Customer Retention (Y)						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	5	4	4	4	4	25
3	4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	4	5	4	25
6	4	4	4	4	4	5	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	5	5	5	5	30
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	4	4	4	4	25
36	4	5	4	4	4	4	25
37	4	4	5	4	4	4	25
38	4	4	4	5	4	4	25
39	4	4	4	4	5	4	25
40	4	4	4	4	4	4	24



Lampiran 3. Data Penelitian

No.	Identitas Responden		
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	2	1	1
2	1	2	5
3	1	3	3
4	1	2	3
5	1	2	1
6	2	4	2
7	2	4	1
8	1	2	3
9	1	1	1
10	2	4	3
11	1	2	2
12	1	2	3
13	2	2	4
14	1	3	2
15	1	3	3
16	2	4	4
17	2	4	3
18	2	1	1
19	2	3	3
20	2	3	2
21	1	3	2
22	2	2	4
23	2	4	4
24	2	1	1
25	2	4	3
26	1	3	3
27	1	3	4
28	2	1	1
29	1	3	2
30	1	2	5
31	1	2	2
32	1	3	5
33	1	2	3
34	2	4	3
35	2	4	5
36	1	3	1
37	1	3	4
38	1	3	3
39	1	1	1
40	2	1	1
41	2	3	1
42	1	4	1
43	1	1	1
44	2	2	4
45	1	1	1
46	2	4	3
47	1	4	3
48	2	4	2
49	1	1	1
50	2	1	1
51	2	4	5
52	2	1	1
53	1	4	4
54	2	3	3
55	2	3	4
56	2	3	1
57	1	2	2
58	1	4	3
59	2	1	1
60	2	2	5
61	2	1	1
62	1	3	3
63	1	2	1
64	1	1	1
65	1	2	5
66	2	4	4
67	1	3	5
68	1	3	5
69	2	2	2
70	2	4	4
71	1	1	1
72	1	4	3
73	1	2	3
74	1	2	3
75	2	3	1
76	2	3	5
77	2	4	5
78	2	1	1
79	2	1	1
80	2	4	1
81	2	4	5
82	2	4	4
83	2	4	5
84	1	2	3
85	1	4	2
86	2	4	5
87	2	2	2
88	2	1	1
89	1	1	1



90	2	2	4
91	1	4	5
92	2	1	1
93	1	2	3
94	1	2	4
95	2	4	2
96	2	1	1
97	2	2	5
98	1	1	1
99	2	3	1
100	2	2	5
101	2	2	3
102	1	2	4
103	2	3	4
104	2	1	1
105	2	4	2
106	2	3	4
107	2	1	1
108	2	2	5
109	2	4	1
110	2	3	1
111	2	1	1
112	2	2	5
113	2	3	2
114	1	3	3
115	2	2	1
116	1	4	4
117	1	4	3
118	1	1	1
119	1	4	5
120	2	3	3
121	1	2	3
122	1	3	5
123	2	3	5
124	1	3	5
125	2	4	4
126	2	1	1
127	2	2	2
128	2	1	1
129	2	4	2
130	2	4	1
131	1	2	1
132	1	4	4
133	2	4	4
134	2	3	3
135	2	2	4
136	1	3	1
137	2	4	3
138	1	2	5
139	1	3	1
140	2	4	2
141	1	3	3
142	2	3	4
143	2	2	1
144	2	3	2
145	2	1	1
146	2	1	1
147	2	3	1
148	1	1	1
149	2	1	1
150	2	2	2
151	1	3	1
152	1	4	4
153	1	2	5
154	1	4	4
155	2	2	4
156	2	2	2
157	2	1	1
158	1	3	4
159	2	4	5
160	1	2	1
161	1	4	2
162	2	2	4
163	1	2	3
164	1	2	4
165	1	3	1
166	2	4	5
167	2	1	1
168	1	3	4



No.	Kualitas Pelayanan (X _i)															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	5	4	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	58
2	3	3	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
3	3	3	5	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	63
4	3	4	5	4	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	61
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55
6	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	65
7	3	5	3	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	67
8	3	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	64
9	3	3	4	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	58
10	3	3	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
11	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
12	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	64
13	3	3	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	55
14	4	5	5	5	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	57
15	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	61
16	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
17	4	5	3	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
18	3	4	4	5	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	62
19	4	5	5	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	59
20	3	3	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	60
21	4	5	5	3	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	61
22	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	62
23	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
24	3	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
25	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56
26	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
27	4	5	5	4	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	64
28	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
29	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
30	3	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	58
31	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
32	4	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	59
33	3	4	5	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	65
34	3	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
35	4	3	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	60
36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55
37	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
38	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
39	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63
40	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	61
41	4	4	3	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	63
42	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	60
43	3	3	5	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56
44	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
45	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51
46	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	60
47	3	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63
48	3	3	5	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	56
49	3	5	3	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	63
50	4	5	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55
51	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
52	4	3	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	60
53	4	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	63
54	3	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61
55	3	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
56	4	3	3	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53
57	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
58	3	5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	62
59	3	4	3	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
60	3	5	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	66
61	3	3	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	65
62	4	3	3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
63	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	61
64	4	4	3	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	59
65	3	3	3	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	56
66	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	61
67	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
68	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55
69	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
70	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
71	3	5	5	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	64
72	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
73	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
74	3	5	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	63
75	4	5	5	5	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	64
76	4	3	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59
77	4	3	4	5	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	56
78	3	4	3	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	63
79	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
80	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54
81	3	3	3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
83	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59
84	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	58
85	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	63
86	3	5	5	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	66
87	3	4	5	5	5	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	65
88	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
89	3	3	3	3	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	59

No.	Kepuasan Pelanggan (X ₂)									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	4	4	5	3	5	4	36
2	4	3	4	4	4	2	5	5	4	36
3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	37
5	3	4	4	4	4	2	4	4	5	35
6	4	4	4	5	5	3	3	3	4	35
7	4	5	5	4	4	2	4	4	3	37
8	5	4	4	4	4	2	3	4	4	36
9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
10	4	4	4	4	5	3	3	4	3	34
11	4	4	4	4	3	4	2	3	4	34
12	5	4	4	4	4	5	4	3	5	39
13	4	4	4	4	4	3	3	4	5	35
14	5	3	3	4	4	2	5	4	3	33
15	4	4	4	5	4	4	3	3	5	36
16	4	3	3	5	4	4	5	5	4	37
17	4	5	3	4	4	2	3	5	5	36
18	4	4	5	4	4	5	3	5	3	37
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	3	5	5	5	4	2	4	3	5	36
21	5	4	4	4	4	2	5	5	5	39
22	4	4	5	5	4	3	4	5	5	41
23	3	4	4	4	5	4	3	5	5	36
24	5	5	3	5	4	5	5	5	3	40
25	4	3	4	4	4	4	5	4	3	35
26	4	3	5	4	4	2	5	4	3	35
27	5	4	5	4	4	2	3	5	3	37
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	36
29	5	4	4	4	4	3	5	5	4	36
30	3	4	4	4	4	5	5	4	4	37
31	5	4	5	4	4	3	5	5	3	38
32	4	4	4	4	4	2	4	5	4	37
33	4	4	5	4	5	2	4	5	3	37
34	4	4	3	3	3	3	3	5	5	33
35	4	4	5	4	3	3	3	4	3	34
36	3	4	4	4	4	2	4	5	5	37
37	4	4	5	5	4	2	4	4	4	37
38	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
39	4	4	4	4	5	2	4	5	5	39
40	4	4	4	4	3	5	3	5	4	35
41	4	4	5	4	4	3	4	5	5	37
42	3	4	3	5	4	3	5	5	5	35
43	4	3	5	4	3	2	4	5	3	35
44	4	4	5	4	4	3	4	5	4	37
45	5	4	4	3	3	5	3	4	4	33
46	3	4	4	5	4	3	3	4	3	33
47	5	4	5	4	4	5	4	4	3	39
48	5	4	4	4	4	2	3	5	3	32
49	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36
50	5	4	4	3	3	3	4	5	5	36
51	4	4	4	4	3	4	5	5	4	38
52	4	3	5	4	4	2	3	5	4	36
53	4	5	4	4	4	3	3	4	3	34
54	4	4	5	4	4	3	3	5	4	38
55	4	4	4	5	4	2	3	5	5	37
56	3	4	3	3	3	2	4	5	5	33
57	4	4	3	4	4	3	4	5	3	35
58	4	5	4	4	4	5	5	5	5	41
59	3	5	4	4	4	2	5	5	3	36
60	5	4	5	3	4	3	5	4	5	38
61	4	4	4	4	5	3	4	4	5	36
62	3	4	4	4	4	5	5	3	5	37
63	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36
64	3	4	4	4	4	2	5	5	3	36
65	3	4	4	4	4	5	4	3	3	34
66	5	4	4	4	4	4	4	3	3	37
67	5	4	4	3	3	3	5	4	3	31
68	3	4	3	4	4	2	4	5	3	33
69	4	4	4	4	4	2	4	5	5	36
70	4	3	4	4	4	3	4	4	4	33
71	5	4	5	3	5	2	3	5	4	38
72	4	4	5	3	4	5	5	5	5	40
73	4	3	3	4	4	4	5	5	3	35
74	4	5	4	3	5	5	5	2	3	38
75	5	5	4	4	4	2	4	3	5	37
76	4	3	4	4	4	4	4	3	5	37
77	4	4	4	4	3	3	5	3	4	34
78	4	4	4	4	4	5	5	4	4	39
79	3	5	4	4	4	3	3	3	5	38
80	3	3	4	3	4	5	3	4	5	33
81	4	4	4	4	5	5	5	4	3	38
82	4	4	4	4	4	5	3	3	4	37
83	4	3	3	5	5	2	4	5	4	37
84	4	4	4	4	4	3	5	5	5	38
85	4	4	3	4	5	5	4	3	5	39
86	4	4	4	5	4	3	4	5	3	38
87	4	5	4	4	4	5	3	5	4	38
88	3	3	4	4	4	2	4	3	5	34
89	5	4	5	4	4	4	5	4	4	36

90	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	37
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
92	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	35
93	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	38
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
95	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	42
96	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	34
97	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	39
98	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	38
99	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	36
100	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
101	4	5	4	4	5	2	4	4	4	3	37
102	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	34
103	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	37
104	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	35
105	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	34
106	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	39
107	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
108	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	41
109	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	39
110	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	36
111	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	35
112	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	33
113	4	5	4	4	5	2	4	3	5	5	38
114	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	36
115	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	33
116	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	36
117	4	4	5	4	4	2	3	5	5	5	38
118	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	39
119	4	5	4	3	4	5	3	5	3	3	36
120	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	40
121	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	34
122	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	35
123	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	38
124	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	38
125	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	37
126	3	4	4	3	5	3	3	3	5	5	33
127	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	33
128	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37
129	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	37
130	4	4	4	4	5	2	4	5	5	5	39
131	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	35
132	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	35
133	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	37
134	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	33
135	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	37
136	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	35
137	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	36
138	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	37
139	4	4	3	5	4	3	5	4	3	3	35
140	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	33
141	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	35
142	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	34
143	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	38
144	4	3	4	4	4	2	3	5	5	5	36
145	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	33
146	4	4	4	5	4	5	4	2	3	3	37
147	5	4	4	4	4	2	5	5	3	3	38
148	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	38
149	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	38
150	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	38
151	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	40
152	5	4	4	4	4	2	5	4	3	3	37
153	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	37
154	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	40
155	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	37
156	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	34
157	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	35
158	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	34
159	4	4	3	5	4	2	5	5	4	4	38
160	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	38
161	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	32
162	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
163	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	38
164	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	38
165	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	36
166	4	4	4	4	5	2	4	3	3	3	35
167	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	35
168	3	4	4	5	4	2	4	3	3	3	34

No.	Customer Retention (Y)						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	5	25
2	4	3	4	4	4	5	24
3	4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	5	25
5	3	4	4	4	4	5	24
6	4	4	5	4	3	5	25
7	4	5	4	4	4	5	26
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	3	4	4	4	23
10	4	4	5	4	3	4	24
11	4	4	4	4	4	5	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	3	4	4	5	24
14	4	3	4	4	4	4	23
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	5	5	26
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	5	4	4	4	4	25
21	4	4	4	4	5	4	25
22	4	4	4	4	5	5	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	4	4	5	5	27
25	4	4	4	4	4	5	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	5	4	4	4	5	26
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	5	4	25
31	5	4	3	4	4	5	25
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	5	4	4	5	26
34	4	4	3	3	4	5	23
35	4	4	4	4	4	5	25
36	3	4	4	4	5	5	25
37	4	5	4	4	4	5	26
38	4	4	4	4	4	5	25
39	4	4	4	4	5	5	26
40	4	4	4	4	4	5	25
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	5	25
43	4	4	3	4	4	4	23
44	4	5	4	4	4	5	26
45	3	4	3	3	4	4	21
46	4	4	4	4	3	4	23
47	4	4	4	4	4	5	25
48	3	4	4	4	3	4	22
49	4	4	4	4	4	5	25
50	4	3	3	4	4	4	23
51	4	4	4	4	5	5	26
52	4	4	4	4	4	4	24
53	5	4	4	4	3	5	25
54	4	4	4	4	4	5	25
55	4	5	4	4	4	4	25
56	4	3	3	3	4	5	23
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	5	4	25
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	4	4	4	5	27
61	4	4	5	4	4	5	26
62	4	3	4	4	5	5	25
63	4	4	4	4	4	5	25
64	4	4	4	4	4	4	24
65	3	4	4	4	4	5	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	3	4	3	3	4	4	21
68	4	3	4	4	4	5	24
69	5	4	4	4	4	5	26
70	4	4	4	4	4	5	25
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	5	5	26
73	3	3	4	4	4	5	23
74	4	4	4	4	4	4	24
75	5	5	3	4	4	5	26
76	4	4	4	4	5	4	25
77	4	4	3	4	4	5	24
78	4	4	5	4	5	5	27
79	4	4	4	4	5	5	26
80	3	4	4	3	4	4	22
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	5	4	4	4	25
84	4	4	4	4	5	4	25
85	4	4	4	4	5	5	26
86	4	5	4	4	4	4	25
87	4	4	5	4	4	5	26
88	3	4	4	4	4	5	24
89	3	4	4	4	4	5	24



90	4	4	4	4	4	4	4	25
91	4	4	4	4	4	4	4	25
92	4	4	4	4	4	4	5	25
93	4	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	4	24
95	5	4	5	5	5	5	2	28
96	4	3	4	4	4	4	4	23
97	4	4	4	4	4	5	4	25
98	4	4	4	4	4	4	2	24
99	4	5	4	4	4	4	4	25
100	4	4	4	4	4	4	4	24
101	4	4	4	4	4	4	2	24
102	4	4	4	4	4	4	2	24
103	4	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	4	4	4	4	5	25
105	4	4	3	4	4	4	5	24
106	4	4	4	4	4	5	5	26
107	4	4	4	4	4	4	5	25
108	4	5	5	5	5	5	5	29
109	4	4	5	4	5	5	5	27
110	4	4	4	4	4	4	5	25
111	3	4	4	4	4	4	2	23
112	3	4	3	4	4	4	5	23
113	5	4	5	4	4	4	4	26
114	3	4	4	4	4	4	5	24
115	3	4	4	4	4	4	5	24
116	4	4	4	4	4	4	5	25
117	4	4	4	4	4	4	5	25
118	4	4	4	4	5	5	2	25
119	5	4	3	4	4	4	4	24
120	4	4	4	4	4	5	2	25
121	4	3	4	4	4	4	5	24
122	4	4	4	4	4	4	4	24
123	4	4	4	4	4	5	5	26
124	4	4	3	4	5	5	2	24
125	4	5	3	4	5	5	5	26
126	3	4	4	4	4	4	5	24
127	3	4	4	4	4	4	5	24
128	4	4	4	4	4	4	5	25
129	4	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	4	5	5	5	26
131	4	3	5	4	4	4	5	25
132	4	3	4	4	4	4	4	23
133	4	4	5	4	4	4	5	26
134	4	4	4	4	4	4	5	25
135	4	4	4	4	4	4	5	25
136	4	4	4	4	4	4	5	25
137	4	4	5	4	4	4	2	25
138	4	5	4	4	4	4	5	26
139	4	4	4	4	4	4	5	25
140	4	3	4	4	3	2	23	
141	4	4	4	4	4	4	5	25
142	4	4	4	4	4	4	5	25
143	4	4	4	4	4	5	2	25
144	4	4	4	4	4	4	5	25
145	4	4	3	4	4	4	5	24
146	4	4	4	4	4	4	2	24
147	5	4	4	4	4	4	5	26
148	4	4	4	4	5	5	5	26
149	4	4	5	4	4	4	2	25
150	4	4	4	4	5	5	5	26
151	4	4	5	4	5	5	4	26
152	4	4	4	4	4	4	2	24
153	4	4	4	4	4	4	2	24
154	4	4	4	4	4	5	5	26
155	4	4	4	4	4	4	2	24
156	4	4	4	4	4	3	5	24
157	4	4	4	4	4	4	4	24
158	3	5	4	4	4	4	2	24
159	4	4	4	4	5	2	25	
160	4	4	4	4	5	5	5	26
161	4	4	4	4	4	3	4	23
162	4	4	4	4	3	2	23	
163	4	4	4	4	5	5	2	25
164	4	4	4	4	5	5	4	25
165	4	4	4	4	4	5	5	25
166	4	4	4	4	4	4	5	25
167	4	4	4	4	4	4	4	24
168	4	4	5	4	4	4	2	25



Lampiran 4. Hasil Estimasi SPSS Model 1

MODEL 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,528 ^a	,279	,275	1,792

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206,289	1	206,289	64,268	,000 ^b
	Residual	532,830	166	3,210		
	Total	739,119	167			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,763	2,553		6,173	,000
	Kualitas Pelayanan	,339	,042	,528	8,017	,000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,999	1,000	,00	,00
	2	,001	36,918	1,00	1,00

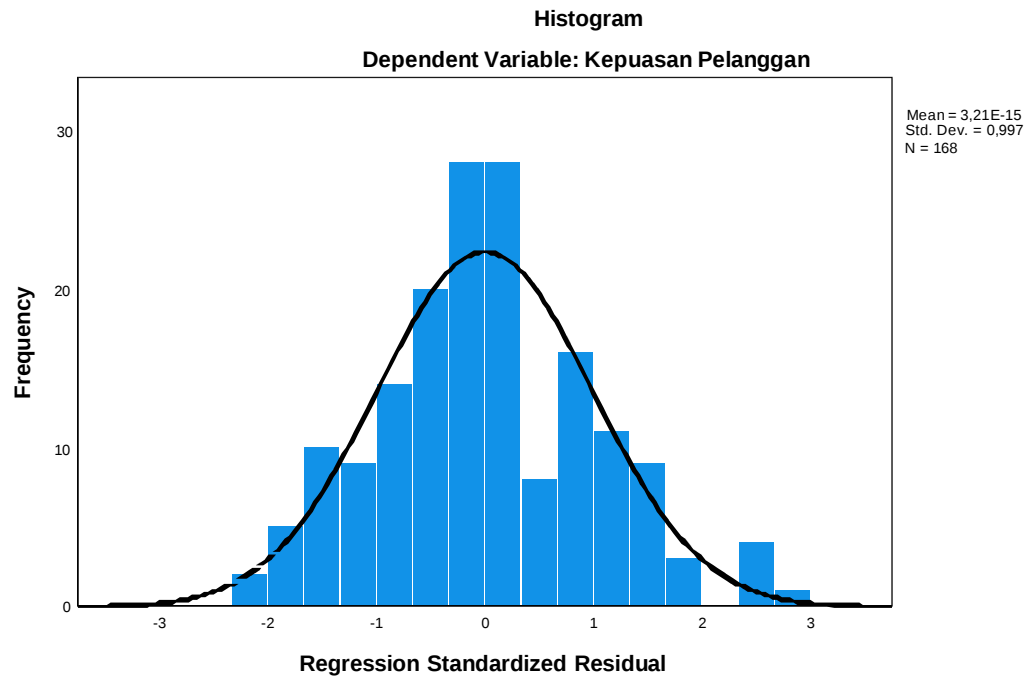
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Residuals Statistics^a

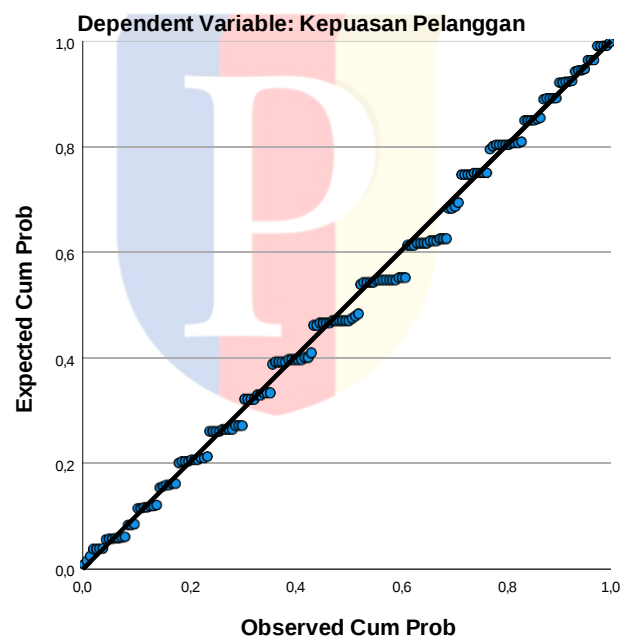
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	33,07	39,52	36,20	1,111	168
Std. Predicted Value	-2,814	2,989	,000	1,000	168
Standard Error of Predicted Value	,139	,437	,187	,058	168
Adjusted Predicted Value	33,08	39,43	36,20	1,108	168
Residual	-4,130	4,889	,000	1,786	168
Std. Residual	-2,305	2,729	,000	,997	168
Stud. Residual	-2,312	2,745	,000	1,002	168
Deleted Residual	-4,154	4,947	-,001	1,805	168
Stud. Deleted Residual	-2,343	2,801	,000	1,008	168
Mahal. Distance	,004	8,933	,994	1,471	168
Cook's Distance	,000	,067	,005	,009	168
Centered Leverage Value	,000	,053	,006	,009	168

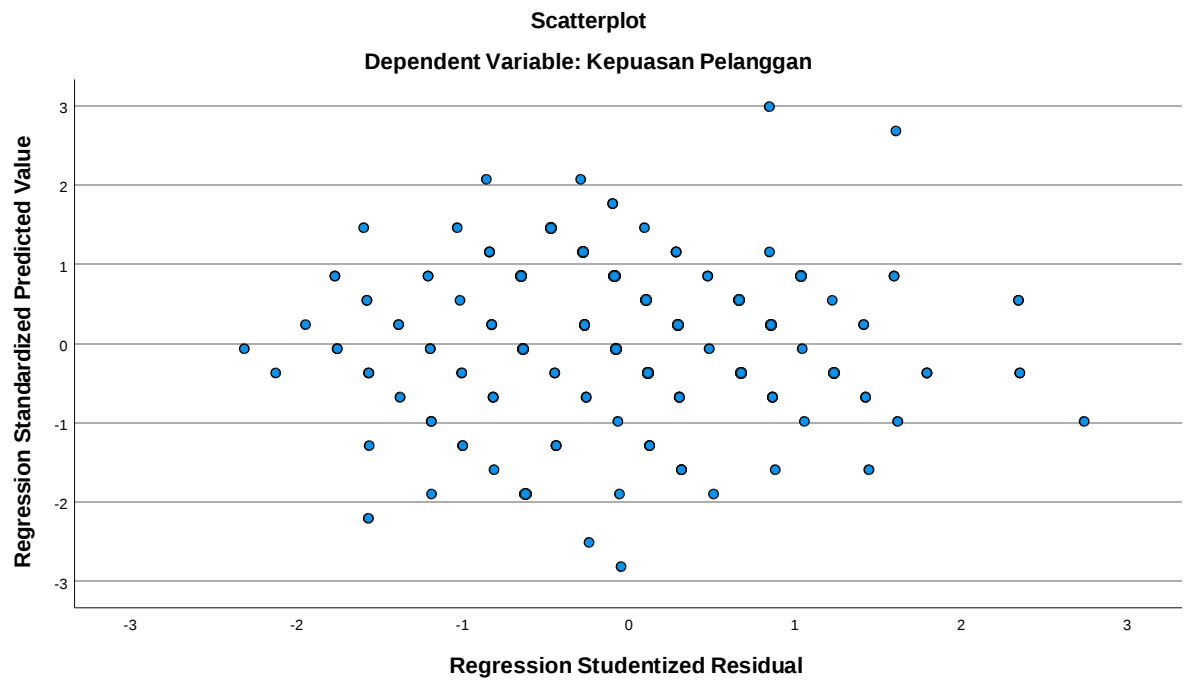
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Lampiran 5. Hasil Estimasi SPSS Model 2

MODEL 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,679 ^a	,460	,457	,865

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Customer Retention

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105,874	1	105,874	141,618	,000 ^b
	Residual	124,102	166	,748		
	Total	229,976	167			

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,953	1,153		9,497	,000
	Kepuasan Pelanggan	,378	,032	,679	11,900	,000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan Pelanggan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Customer Retention

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kepuasan Pelanggan
1	1	1,998	1,000	,00	,00
	2	,002	34,548	1,00	1,00

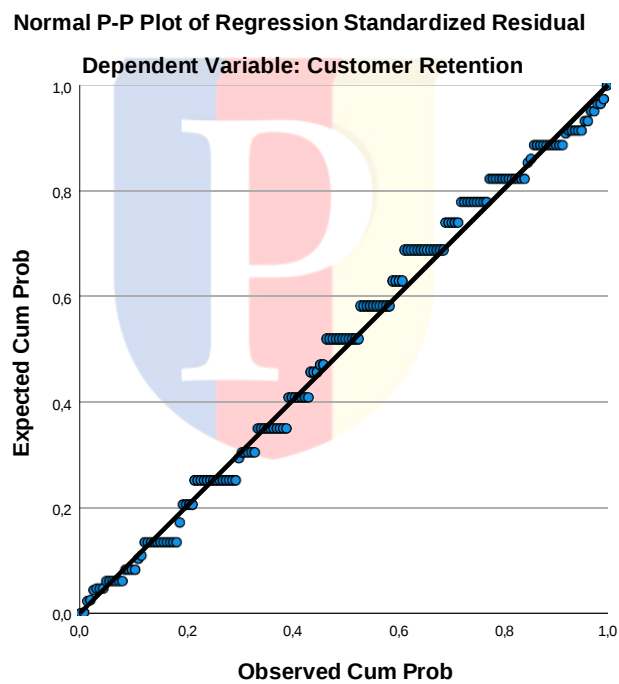
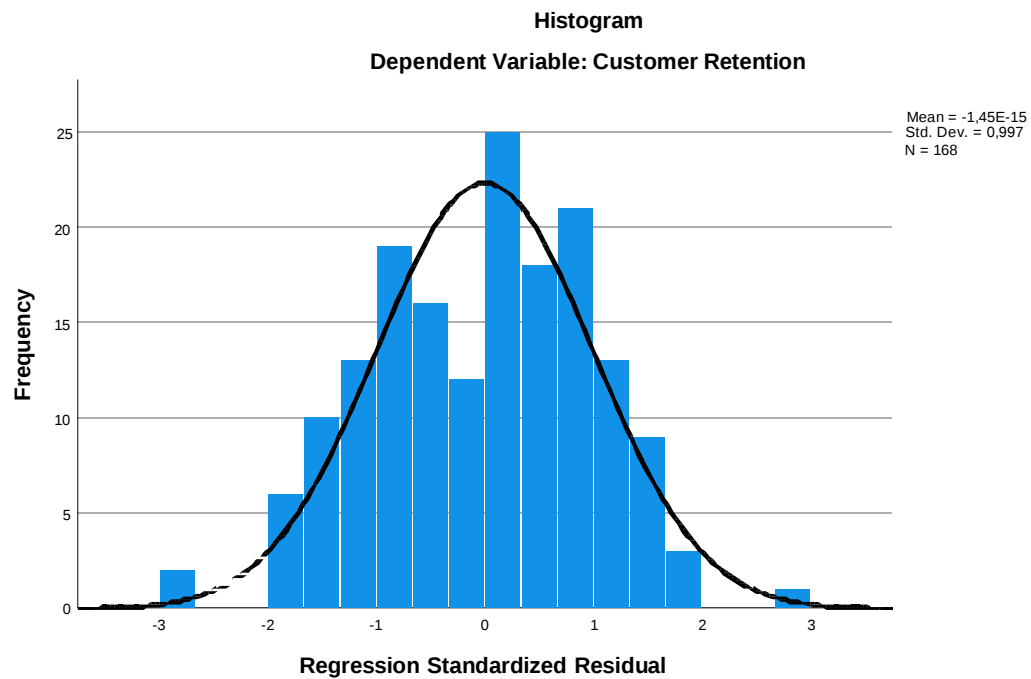
a. Dependent Variable: Customer Retention

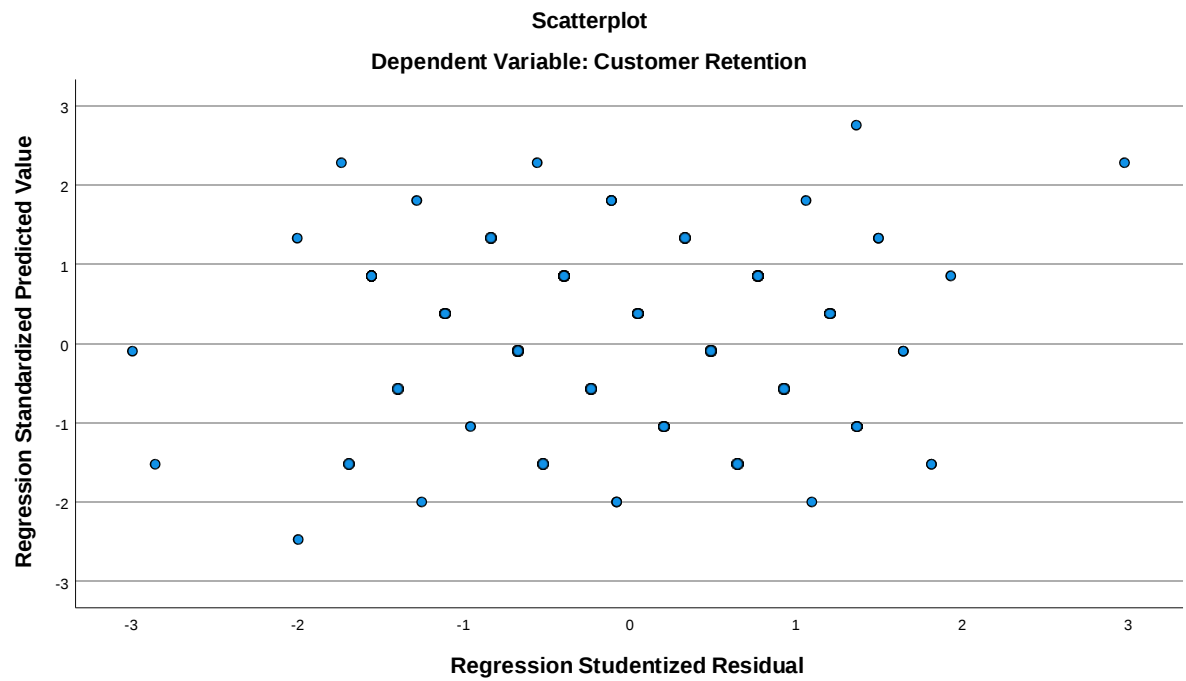
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22,69	26,85	24,65	,796	168
Std. Predicted Value	-2,473	2,756	,000	1,000	168
Standard Error of Predicted Value	,067	,196	,091	,026	168
Adjusted Predicted Value	22,76	26,79	24,65	,794	168
Residual	-2,578	2,529	,000	,862	168
Std. Residual	-2,982	2,925	,000	,997	168
Stud. Residual	-2,991	2,981	,000	1,004	168
Deleted Residual	-2,594	2,627	,000	,875	168
Stud. Deleted Residual	-3,065	3,055	-,001	1,010	168
Mahal. Distance	,009	7,595	,994	1,303	168
Cook's Distance	,000	,171	,008	,018	168
Centered Leverage Value	,000	,045	,006	,008	168

a. Dependent Variable: Customer Retention

Charts





Lampiran 6. Hasil Estimasi SPSS Model 3

MODEL 3

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,588 ^a	,346	,342	,952

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Customer Retention

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79,570	1	79,570	87,819	,000 ^b
	Residual	150,407	166	,906		
	Total	229,976	167			

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,960	1,357		8,816	,000
	Kualitas Pelayanan	,211	,022	,588	9,371	,000

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Customer Retention

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,999	1,000	,00	,00
	2	,001	36,918	1,00	1,00

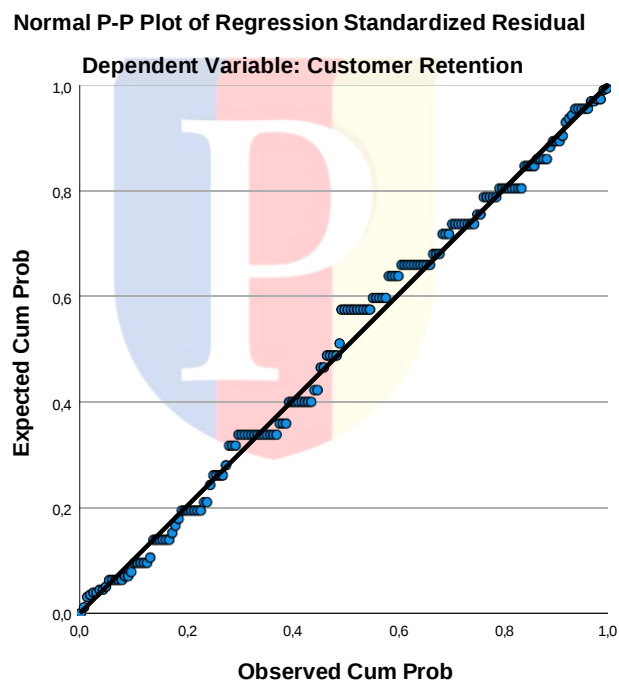
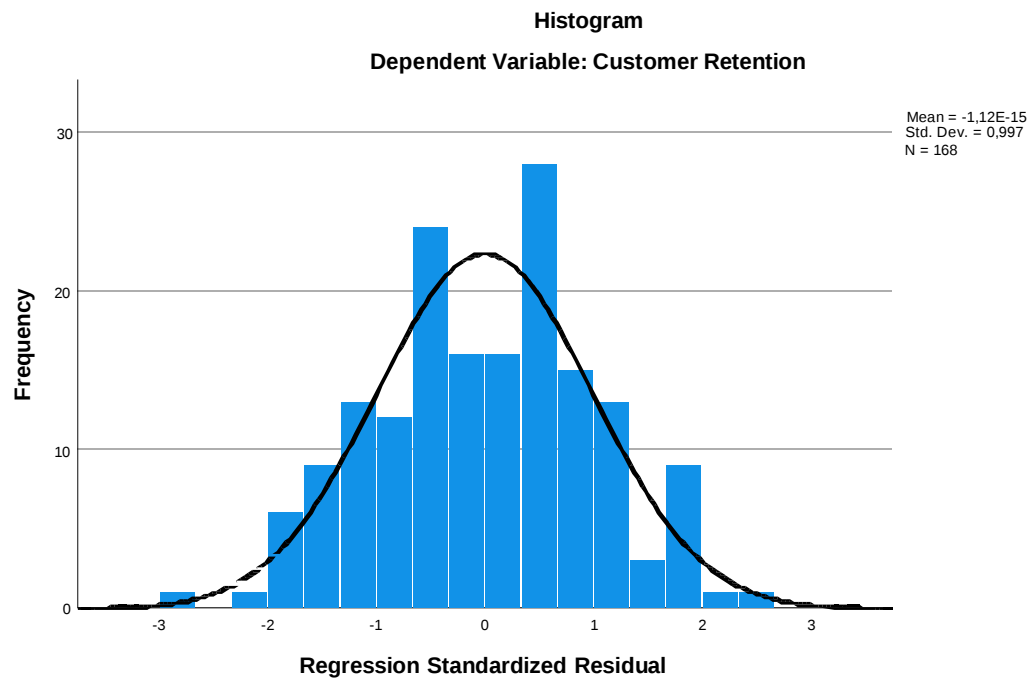
a. Dependent Variable: Customer Retention

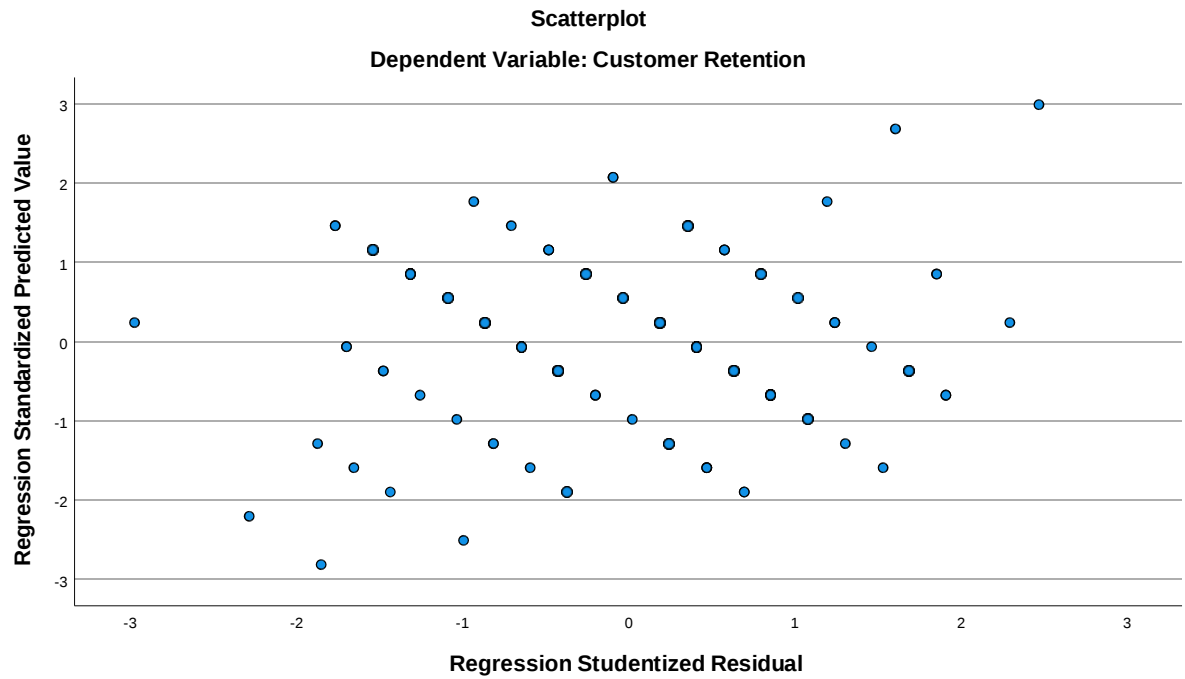
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22,71	26,72	24,65	,690	168
Std. Predicted Value	-2,814	2,989	,000	1,000	168
Standard Error of Predicted Value	,074	,232	,099	,031	168
Adjusted Predicted Value	22,81	26,57	24,66	,685	168
Residual	-2,820	2,282	,000	,949	168
Std. Residual	-2,963	2,398	,000	,997	168
Stud. Residual	-2,972	2,472	,000	1,004	168
Deleted Residual	-2,838	2,426	,000	,963	168
Stud. Deleted Residual	-3,046	2,511	-,001	1,010	168
Mahal. Distance	,004	8,933	,994	1,471	168
Cook's Distance	,000	,193	,008	,019	168
Centered Leverage Value	,000	,053	,006	,009	168

a. Dependent Variable: Customer Retention

Charts





Lampiran 7. Hasil Estimasi SPSS Model 4

MODEL 4

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,534	,528	,806

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Customer Retention

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122,714	2	61,357	94,384	,000 ^b
	Residual	107,262	165	,650		
	Total	229,976	167			

a. Dependent Variable: Customer Retention

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,475	1,274		5,867	,000
	Kualitas Pelayanan	,114	,022	,319	5,090	,000
	Kepuasan Pelanggan	,285	,035	,510	8,147	,000

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,721	1,387
	Kepuasan Pelanggan	,721	1,387

a. Dependent Variable: Customer Retention

Collinearity Diagnostics^a

		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
Model	Dimension			(Constant)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
1	1	2,997	1,000	,00	,00	,00
	2	,002	42,304	,68	,00	,75
	3	,001	46,130	,32	1,00	,25

a. Dependent Variable: Customer Retention

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22,35	27,31	24,65	,857	168
Std. Predicted Value	-2,688	3,095	,000	1,000	168
Standard Error of Predicted Value	,063	,204	,103	,031	168
Adjusted Predicted Value	22,42	27,26	24,65	,853	168
Residual	-2,002	1,862	,000	,801	168
Std. Residual	-2,482	2,310	,000	,994	168
Stud. Residual	-2,515	2,387	,000	1,005	168
Deleted Residual	-2,054	1,989	,000	,819	168
Stud. Deleted Residual	-2,557	2,422	-,001	1,009	168
Mahal. Distance	,010	9,684	1,988	1,865	168
Cook's Distance	,000	,129	,007	,015	168
Centered Leverage Value	,000	,058	,012	,011	168

a. Dependent Variable: Customer Retention

Charts

