

LAMPIRAN





LAMPIRAN A
SKALA PENELITIAN

A-1 SKALA LOYALITAS KONSUMEN

**A-2 SKALA PERSEPSI TERHADAP
MUTU PELAYANAN**




A-1

SKALA LOYALITAS KONSUMEN

SKALA LOYALITAS KONSUMEN

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menggunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru dalam setiap perjalanan	SS	S	TS	STS
2.	Walaupun pelayanan yang diberikan awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru memuaskan, saya tidak tertarik menjadi pelanggan.	SS	S	TS	STS
3.	Saya akan mengajak orang lain untuk mempergunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru.	SS	S	TS	STS
4.	Saya akan beralih dari bus pariwisata P.O Rejeki Baru apabila ada tawaran yang lebih menarik.	SS	S	TS	STS
5.	Saya ingin menjadi pelanggan tetap bus pariwisata P.O Rejeki Baru.	SS	S	TS	STS
6.	Saya jarang menggunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru.	SS	S	TS	STS
7.	Saya akan tetap menjadi pelanggan walaupun harga sewa armada naik	SS	S	TS	STS
8.	Bagi saya menceritakan keunggulan pelayanan bus pariwisata P.O Rejeki Baru pada orang lain hanya membuang waktu saja.	SS	S	TS	STS
9.	Saya berencana menggunakan kembali pariwisata P.O Rejeki Baru untuk perjalanan wisata selanjutnya	SS	S	TS	STS
10.	Menjadi pelanggan tetap pada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut saya hanya akan menyusahkan apabila membutuhkan armada dari P.O lain.	SS	S	TS	STS
11.	Saya merasa perlu untuk mengajak orang lain agar menjadi pelanggan bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
12.	Saya tidak akan menggunakan lagi bus pariwisata P.O Rejeki Baru karena armadanya yang kurang bagus	SS	S	TS	STS
13.	Saya tidak tertarik untuk menggunakan selain bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
14.	Saya menggunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru dalam setiap perjalanan jika terpaksa saja	SS	S	TS	STS
15.	Saya ingin menjadi pelanggan tetap bus pariwisata P.O	SS	S	TS	STS

	Rejeki Baru.				
16.	Jika saya menemui orang yang butuh informasi tentang bus pariwisata, saya tidak akan merekomendasikan bus pariwisata P.O Rejeki Baru kepadanya	SS	S	TS	STS
17.	Saya telah menjadi pelanggan selama satu tahun, bahkan lebih	SS	S	TS	STS
18.	Saya tidak akan menjadi pelanggan lagi apabila ada perubahan yang buruk terhadap pelayanan yang selama ini saya dapatkan	SS	S	TS	STS
19.	Mengajak relasi untuk turut serta menggunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru merupakan kebiasaan saya setelah mendapatkan pelayanan yang memuaskan	SS	S	TS	STS
20.	Saya akan memilih armada terbaru dalam setiap perjalanan wisata saya walaupun harus menggunakan bus pariwisata selain P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
21.	Saya memilih bus pariwisata P.O Rejeki Baru karena pelayanan yang diberikan baik.	SS	S	TS	STS
22.	Saya menolak jika ditawari menggunakan bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
23.	Meski ada penawaran yang lebih menarik, saya tetap akan menjadi pelanggan bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
24.	Saya tidak pernah menyarankan orang lain untuk menjadi pelanggan bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	J	STS

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield, there is a central emblem featuring a book at the base, two stylized figures or wings above it, and a cross at the top. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge of the shield, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

A-2
SKALA PERSEPSI
TERHADAP MUTU PELAYANAN
AWAK ARMADA

SKALA PERSEPSI TERHADAP MUTU PELAYANAN AWAK ARMADA

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Menurut pandangan saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru melayani konsumen dengan baik	SS	S	TS	STS
2.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut pandangan saya dalam melayani konsumen cenderung semauanya sendiri.	SS	S	TS	STS
3.	Saya pikir ketepatan waktu pengorderan menjadi keunggulan pelayanan yang diberikan oleh bus pariwisata P.O Rejeki Baru	SS	S	TS	STS
4.	Saat keterlambatan dalam melayani penumpang saya artikan sebagai ketidakmampuan petugas untuk melayani	SS	S	TS	STS
5.	Menurut penilaian saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru terampil dalam mengoperasikan armada	SS	S	TS	STS
6.	Saya menilai awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru kurang terampil dalam mengoperasikan armadanya	SS	S	TS	STS
7.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru, menurut saya langsung bisa menangani dengan cepat setiap persoalan yang terjadi ketika dalam perjalanan	SS	S	TS	STS
8.	Dalam pandangan saya, bila terjadi kerusakan bus, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru cenderung lamban dalam mengatasinya	SS	S	TS	STS
9.	Saya pikir awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru mengerti dengan baik setiap tugas yang harus dilakukan	SS	S	TS	STS
10.	Dalam pemikiran saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru seenaknya sendiri dalam melayani	SS	S	TS	STS

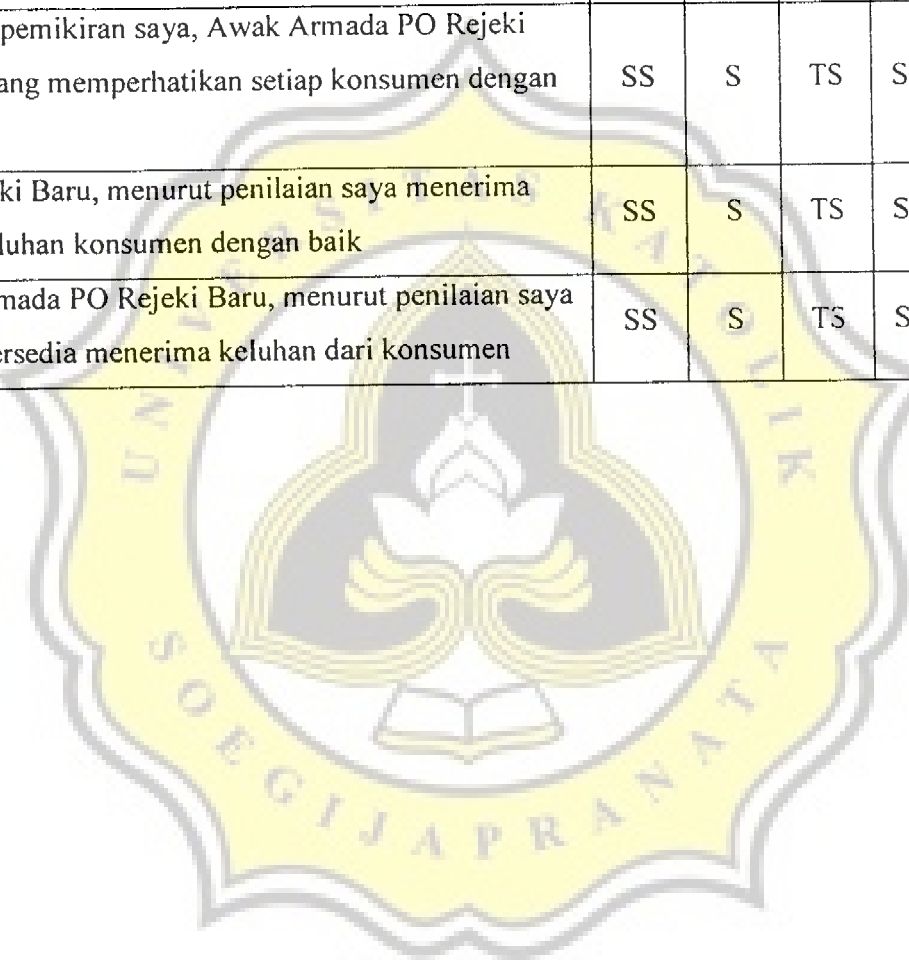
	konsumen				
11.	Menurut penilaian saya, awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru memahami setiap keinginan konsumen	SS	S	TS	STS
12.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru menurut saya sering salah jalan karena kurang memahami setiap situasi tempat tujuan yang akan dikunjungi dengan baik.	SS	S	TS	STS
13.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru berperilaku sopan dalam melayani konsumennya	SS	S	TS	STS
14.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru cenderung kurang sopan dalam melayani konsumennya	SS	S	TS	STS
15.	Menurut saya sikap sopan awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru bisa diacungi jempol	SS	S	TS	STS
16.	Menurut saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru kurang bisa diandalkan	SS	S	TS	STS
17.	Dalam penilaian saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tergolong ramah dalam melayani konsumen.	SS	S	TS	STS
18.	Menurut penilaian saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru sering tidak mengunci pintu bus, sehingga setiap orang yang bukan penumpang bisa masuk dan keluar dengan bebas	SS	S	TS	STS
19.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru sigap memberi pertolongan pada penumpang yang membutuhkan	SS	S	TS	STS
20.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru sigap memberi pertolongan pada penumpang yang membutuhkan	SS	S	TS	STS

21.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab saat bus yang dipakai mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
22.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru menurut saya cenderung ceroboh dalam melayani konsumen	SS	S	TS	STS
23.	Saya menilai awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru melayani konsumennya dengan baik	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya, awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru hanya melayani pelanggan tetapnya saja	SS	S	TS	STS
25.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru melakukan tugasnya dengan baik dari awal hingga akhir	SS	S	TS	STS
26.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab saat bus yang dipakai mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
27.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru bertanggung jawab terhadap para penumpangnya saat bus yang digunakan mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
28.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab terhadap para penumpangnya saat dalam perjalanan bus yang digunakan mengalami kerusakan.	SS	S	TS	STS
29.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut saya senang membantu penumpangnya	SS	S	TS	STS
30.	Saya pikir awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru cenderung acuh tak acuh terhadap penumpang	SS	S	TS	STS
31.	Menurut padangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tanggap dalam melayani kebutuhan sesuai dengan kemauan konsumen	SS	S	TS	STS
32.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki	SS	S	TS	STS

21.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab saat bus yang dipakai mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
22.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru menurut saya cenderung ceroboh dalam melayani konsumen	SS	S	TS	STS
23.	Saya menilai awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru melayani konsumennya dengan baik	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya, awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru hanya melayani pelanggan tetapnya saja	SS	S	TS	STS
25.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru melakukan tugasnya dengan baik dari awal hingga akhir	SS	S	TS	STS
26.	Dalam pandangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab saat bus yang dipakai mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
27.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru bertanggung jawab terhadap para penumpangnya saat bus yang digunakan mengalami kerusakan	SS	S	TS	STS
28.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak bertanggung jawab terhadap para penumpangnya saat dalam perjalanan bus yang digunakan mengalami kerusakan.	SS	S	TS	STS
29.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut saya senang membantu penumpangnya	SS	S	TS	STS
30.	Saya pikir awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru cenderung acuh tak acuh terhadap penumpang	SS	S	TS	STS
31.	Menurut padangan saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tanggap dalam melayani kebutuhan sesuai dengan kemauan konsumen	SS	S	TS	STS
32.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki	SS	S	TS	STS

	Baru kurang menanggapi keinginan konsumen				
33.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru menurut saya, cepat menanggapi keluhan konsumen	SS	S	TS	STS
34.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru menurut saya, kurang bisa memahami keinginan konsumen	SS	S	TS	STS
35.	Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru, menurut saya teliti mengecek bus sebelum digunakan	SS	S	TS	STS
36.	Dalam penilaian saya, awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru cenderung menelantarkan konsumen saat bus yang dipakai tidak dapat melanjutkan perjalanan	SS	S	TS	STS
37.	Awak armada bus pariwisata menurut pandangan saya dapat menjamin keamanan barang – barang yang dibawa penumpang	SS	S	TS	STS
38.	Menurut saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru kurang memperhatikan keamanan barang – barang yang dibawa penumpang	SS	S	TS	STS
39.	Semua awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut pandangan saya bisa dipercaya	SS	S	TS	STS
40.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru tidak mengembalikan barang – barang konsumen yang tertinggal di dalam bus	SS	S	TS	STS
41.	Menurut penilaian saya awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menjamin armadanya tidak akan dimasuki oleh orang – orang yang akan membahayakan konsumen	SS	S	TS	STS
42.	Menurut penilaian saya, awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru cenderung mengelabui konsumennya agar dapat kembali ke garasi lebih awal	SS	S	TS	STS
43.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru menurut saya mau memperhatikan kemauan setiap	SS	S	TS	STS

	konsumennya				
44.	Awak armada bus pariwisata P.O Rejeki Baru kurang memperhatikan kemauan setiap konsumennya	SS	S	TS	STS
45.	Menurut pemikiran saya, Awak armada bus pariwisata PO Rejeki Baru memperhatikan setiap keinginan konsumen dengan baik	SS	S	TS	STS
46.	Menurut pemikiran saya, Awak Armada PO Rejeki Baru kurang memperhatikan setiap konsumen dengan baik	SS	S	TS	STS
47.	P.O Rejeki Baru, menurut penilaian saya menerima setiap keluhan konsumen dengan baik	SS	S	TS	STS
48.	Awak armada PO Rejeki Baru, menurut penilaian saya jarang bersedia menerima keluhan dari konsumen	SS	S	TS	STS



The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a person with arms raised, set against a background of a stylized building or altar. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge of the shield, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN B

DATA KASAR

B-1 DATA KASAR LOYALITAS KONSUMEN

**B-2 DATA KASAR PERSEPSI TERHADAP MUTU
PELAYANAN**

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a white lotus flower with yellow petals, resting on an open book. Above the lotus is a stylized archway. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written in a semi-circle at the top, and "SOEGIJAPRANATA" is written in a semi-circle at the bottom.

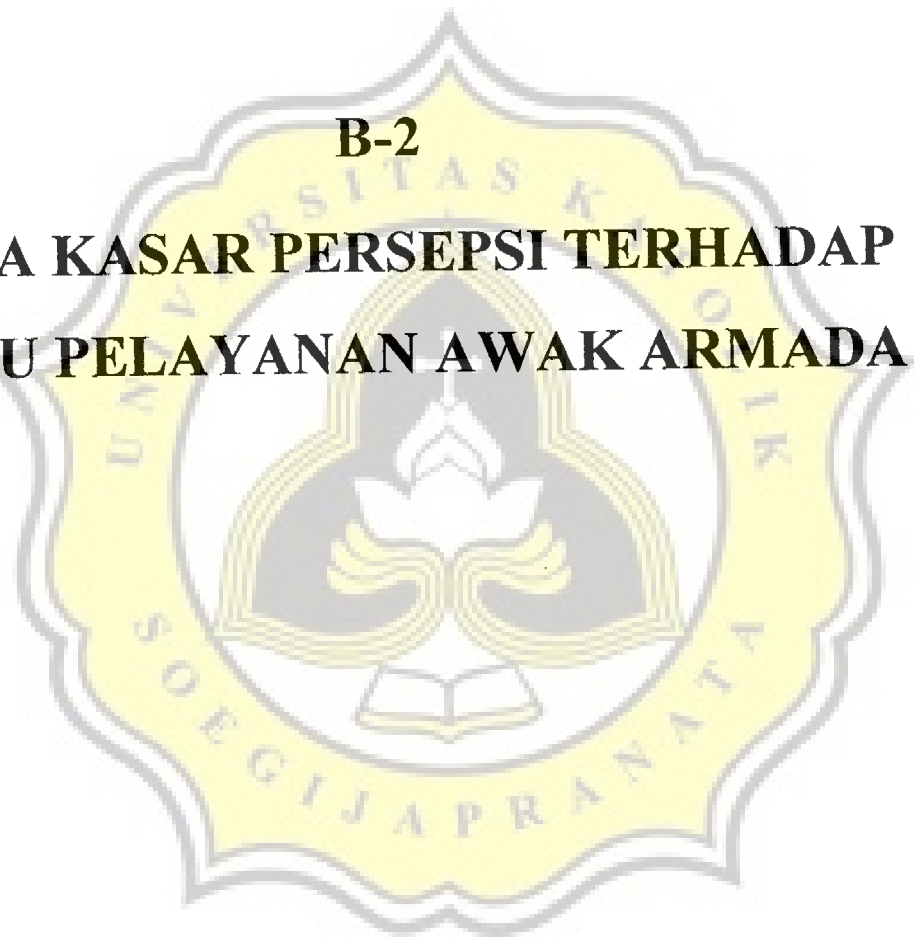
B-1
DATA KASAR LOYALITAS KONSUMEN

LOYALITAS KONSUMEN

No.	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	LK
1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	68
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	68
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	83
4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	75
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	72
6	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	79
7	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4	2	3	76
8	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	62
9	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	4	71
10	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	73
11	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	73
12	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	67
13	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	73
14	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	73
15	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	70
16	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	70
17	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	73
18	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	72
19	2	3	2	1	4	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	4	69
20	4	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	1	3	2	2	1	4	3	1	4	3	4	2	2	63
21	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	68
22	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	63
23	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	72
24	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	58
25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	50

B-2

**DATA KASAR PERSEPSI TERHADAP
MUTU PELAYANAN AWAK ARMADA**



LAMPIRAN C

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

C-1 VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LOYALITAS KONSUMEN

C-2 VALIDITAS DAN RELIABILITAS

PERSEPSI TERHADAP MUTU

PELAYANAN AWAK ARMADA

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a stylized white and yellow figure resembling a bird or a flame, with an open book at its base. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written in a semi-circle at the top, and "SOEGIJAPRANATA" is written in a semi-circle at the bottom.

C-1
VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LOYALITAS KONSUMEN

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Loyalitas Konsumen (1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	66.5745	47.8585	.5235	.8344
X02	66.3830	47.8067	.4720	.8363
X03	66.3830	50.1980	.3933	.8399
X04	66.7872	47.8668	.4643	.8366
X05	66.5957	49.4635	.3598	.8407
X06	66.3191	51.9177	.1362*	.8470
X07	66.8298	49.9704	.2040*	.8492
X08	66.4468	49.2960	.3713	.8403
X09	66.1489	49.2599	.4860	.8369
X10	66.5532	46.4265	.5765	.8315
X11	66.2553	47.2377	.6440	.8304
X12	66.4255	48.3802	.4886	.8359
X13	67.0000	50.2174	.2413*	.8456
X14	66.2766	48.5523	.5331	.8349
X15	66.3830	49.1545	.4268	.8383
X16	66.7234	48.7697	.4266	.8382
X17	66.5957	48.4635	.4470	.8374
X18	66.7872	51.6929	.1248*	.8485
X19	66.6170	48.6762	.4417	.8376
X20	66.4468	52.3830	.0505*	.8506
X21	66.2766	49.2479	.5287	.8361
X22	66.3191	51.8307	.2397*	.8440
X23	66.8298	45.5791	.6418	.8283
X24	66.3404	49.3599	.3159	.8428

Reliability Coefficients

N of Cases = 47.0

N of Items = 24

Alpha = .8451

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Loyalitas Konsumen (2)


	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	49.8511	39.5643	.4376	.8656
X02	49.6596	37.8381	.5867	.8593
X03	49.6596	41.3164	.3416	.8686
X04	50.0638	40.1915	.3163	.8713
X05	49.8723	40.6790	.3151	.8703
X08	49.7234	39.4653	.4599	.8647
X09	49.4255	40.0324	.5047	.8635
X10	49.8298	37.7965	.5525	.8609
X11	49.5319	38.1240	.6721	.8566
X12	49.7021	39.7354	.4387	.8655
X14	49.5532	39.0352	.6027	.8598
X15	49.6596	39.7077	.4732	.8642
X16	50.0000	38.7391	.5480	.8612
X17	49.8723	39.8964	.3889	.8677
X19	49.8936	38.6623	.5635	.8606
X21	49.5532	39.7743	.5907	.8612
X23	50.1064	36.4884	.6793	.8547
X24	49.6170	39.9371	.3473	.8699

Reliability Coefficients

N of Cases = 47.0

N of Items = 18

Alpha = .8703

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a person with arms raised, holding a book, set against a background of a stylized building or altar. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

C-2
VALIDITAS DAN RELIABILITAS
PERSEPSI TERHADAP MUTU
PELAYANAN AWAK ARMADA

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada (1)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	141.5319	125.9066	.5186	.9201
X02	141.5106	125.3858	.5002	.9202
X03	141.6170	125.5458	.4051	.9211
X04	141.9149	128.8187	.1539*	.9238
X05	141.6383	124.9750	.4976	.9202
X06	141.5957	124.8113	.6316	.9192
X07	141.5319	125.7327	.5363	.9200
X08	141.7447	128.0204	.4307	.9211
X09	141.7234	127.3349	.4747	.9207
X10	141.6170	125.3284	.4533	.9206
X11	141.6170	126.1110	.5230	.9202
X12	141.7021	122.7354	.7067	.9182
X13	141.5106	127.8205	.3574	.9214
X14	141.7447	124.3682	.5218	.9199
X15	141.6383	125.6272	.5352	.9200
X16	141.7660	127.4440	.3971	.9211
X17	141.6383	126.1055	.4877	.9204
X18	141.9362	124.0176	.4991	.9201
X19	141.7021	125.9963	.3644	.9216
X20	142.2128	130.3016	.0243*	.9267
X21	141.7660	126.2701	.3570	.9216
X22	141.6596	123.3164	.5358	.9197
X23	141.6170	125.5023	.5244	.9200
X24	141.8723	126.4181	.4062	.9210
X25	141.5745	126.2932	.6073	.9199
X26	141.6170	125.0675	.6339	.9193
X27	141.6809	127.5264	.3088	.9219
X28	141.7234	125.5088	.4863	.9203
X29	141.6596	127.8816	.4580	.9209
X30	141.7447	124.5856	.5970	.9194
X31	141.8298	125.3617	.4191	.9210
X32	141.8298	127.5791	.3685	.9213
X33	141.5957	125.7243	.5384	.9200
X34	141.6596	126.0990	.4183	.9209
X35	141.7660	126.6179	.4869	.9205
X36	141.6809	127.0046	.3932	.9211
X37	141.7021	127.6050	.2286*	.9232
X38	141.8298	125.2747	.3386	.9223
X39	141.6596	125.5772	.4633	.9205
X40	141.7872	128.4320	.2428*	.9224
X41	141.6809	125.7003	.4710	.9204

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada (1)

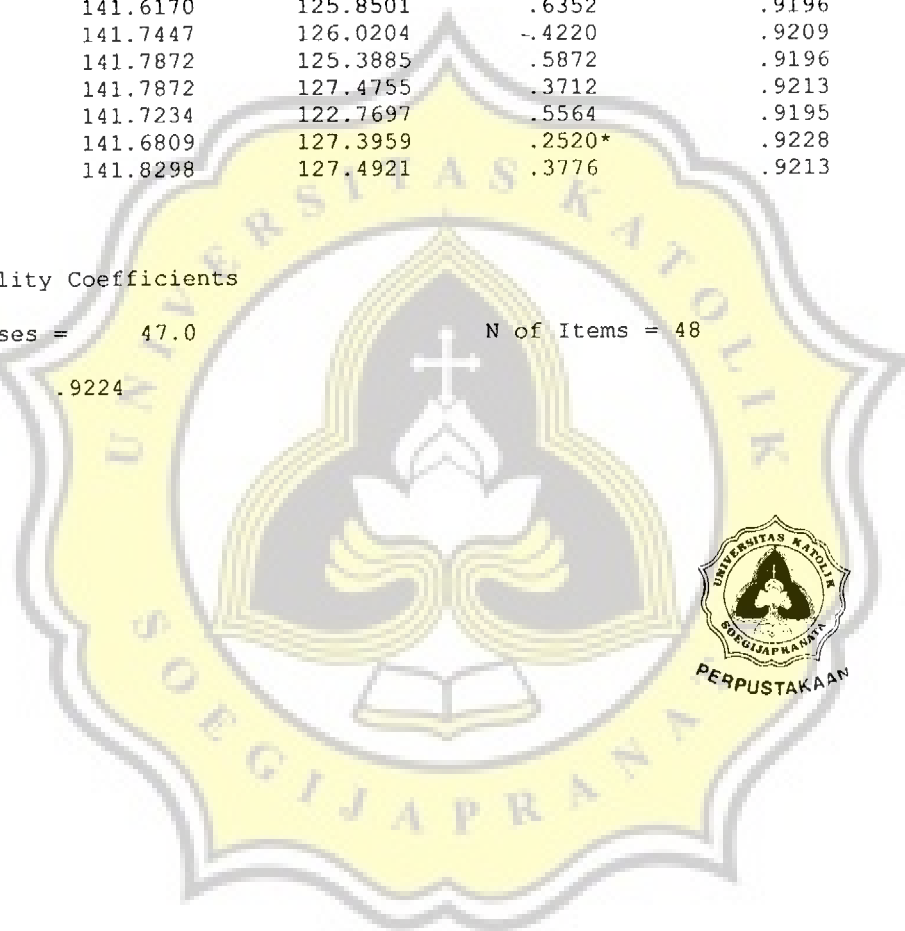
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X42	141.6170	125.8501	.6352	.9196
X43	141.7447	126.0204	-.4220	.9209
X44	141.7872	125.3885	.5872	.9196
X45	141.7872	127.4755	.3712	.9213
X46	141.7234	122.7697	.5564	.9195
X47	141.6809	127.3959	.2520*	.9228
X48	141.8298	127.4921	.3776	.9213

Reliability Coefficients

N of Cases = 47.0

N of Items = 48

Alpha = .9224



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada (2)


	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X01	127.2128	112.7364	.5110	.9290
X02	127.1915	112.5060	.4683	.9293
X03	127.2979	111.7354	.4520	.9295
X05	127.3191	111.7003	.5048	.9289
X06	127.2766	111.8131	.6118	.9282
X07	127.2128	112.9103	.4924	.9291
X08	127.4255	114.6411	.4346	.9297
X09	127.4043	113.9852	.4792	.9294
X10	127.2979	112.2137	.4446	.9295
X11	127.2979	112.9963	.5077	.9290
X12	127.3830	109.7632	.6977	.9271
X13	127.1915	114.5930	.3440	.9302
X14	127.4255	111.1193	.5292	.9287
X15	127.3191	112.2220	.5541	.9286
X16	127.4468	114.0786	.4018	.9298
X17	127.3191	112.7872	.4946	.9291
X18	127.6170	110.7632	.5076	.9290
X19	127.3830	112.6327	.3730	.9304
X21	127.4468	112.5134	.3968	.9301
X22	127.3404	109.4903	.5913	.9281
X23	127.2979	112.3441	.5181	.9289
X24	127.5532	112.7743	.4411	.9295
X25	127.2553	112.9769	.6150	.9285
X26	127.2979	112.0398	.6152	.9282
X27	127.3617	113.8881	.3373	.9304
X28	127.4043	112.3765	.4778	.9292
X29	127.3404	114.7512	.4267	.9298
X30	127.4255	111.0759	.6309	.9279
X31	127.5106	111.9075	.4381	.9297
X32	127.5106	113.9510	.4013	.9298
X33	127.2766	112.7697	.5087	.9290
X34	127.3404	113.2294	.3832	.9301
X35	127.4468	113.0786	.5170	.9290
X36	127.3617	113.6707	.3965	.9299
X38	127.5106	112.6031	.3021	.9318
X39	127.3404	112.1425	.4823	.9291
X41	127.3617	112.8011	.4395	.9295
X42	127.2979	112.7354	.6198	.9284
X43	127.4255	112.4672	.4493	.9295
X44	127.4681	112.0805	.5978	.9283
X45	127.4681	113.7327	.4165	.9297
X46	127.4043	110.0722	.5279	.9288
X48	127.5106	114.2988	.3628	.9301

Reliability Coefficients

N of Cases = 47.0

N of Items = 43

Alpha = .9308



LAMPIRAN D
DATA PENELITIAN
D-1 LOYALITAS KONSUMEN
D-2 PERSEPSI TERHADAP MUTU
PELAYANAN AWAK ARMADA



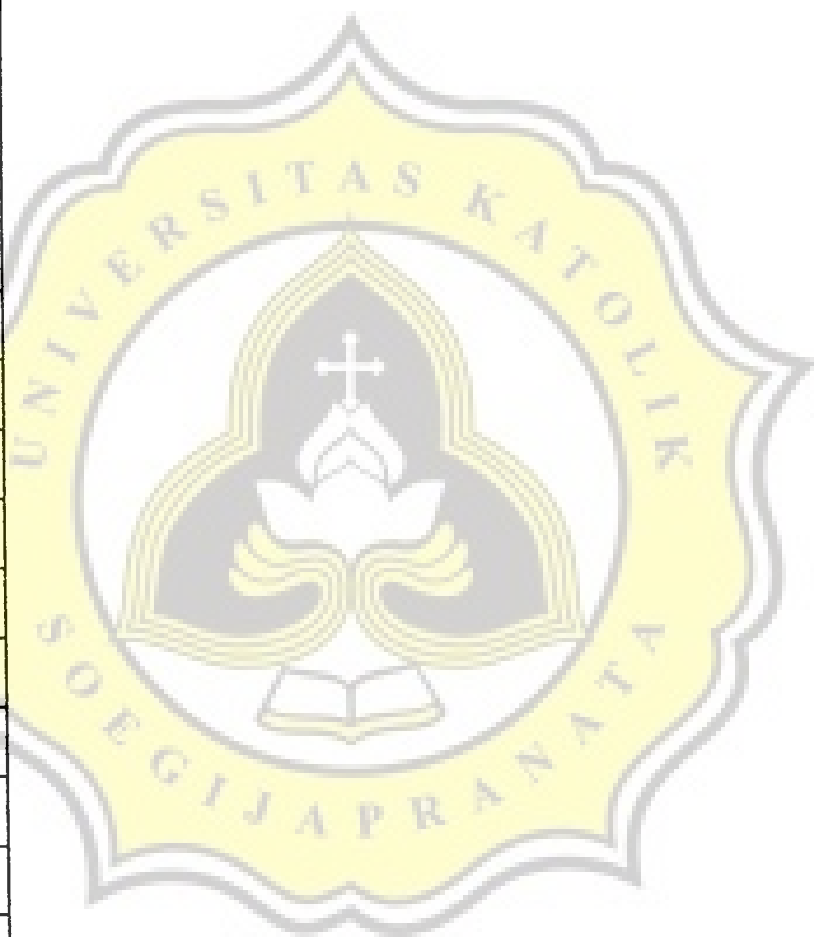
D-1
LOYALITAS KONSUMEN

LOYALITAS KONSUMEN - Valid

No.	X01	X02	X03	X04	X05	X08	X09	X10	X11	X12	X14	X15	X16	X17	X19	X21	X23	X24	LK
1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	53
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	65
4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	59
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	56
6	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	61
7	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	61
8	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	49
9	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	56
10	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	57
11	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	52
12	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	57
13	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	57
14	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	57
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	53
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	54
17	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	57
18	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	56
19	2	3	2	1	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	57
20	4	2	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	1	4	1	3	2	2	42
21	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	48
22	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	46

LOYALITAS KONSUMEN - Valid

No.	X01	X02	X03	X04	X05	X08	X09	X10	X11	X12	X14	X15	X16	X17	X19	X21	X23	X24	LK
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
46	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	62
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54



D-2
PERSEPSI TERHADAP MUTU
PELAYANAN AWAK ARMADA



PERSEPSI TERHADAP MUTU PELAYANAN AWAK ARMADA - VARI

No.	X01	X02	X03	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X38	X39	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X48	PTM		
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	133
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132





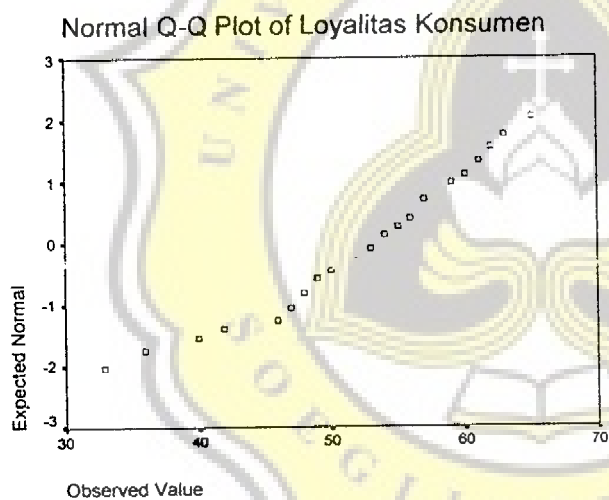
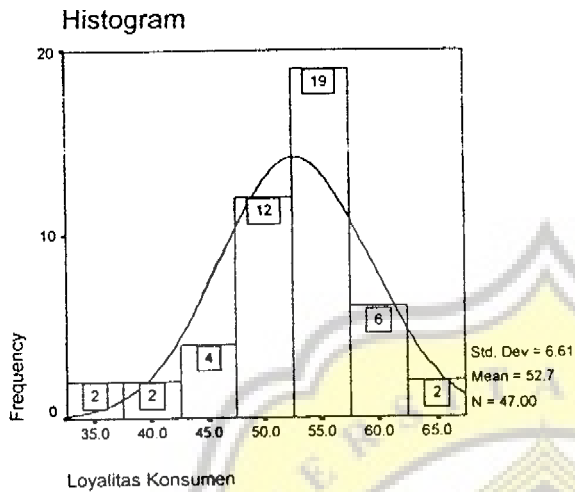
LAMPIRAN E
UJI ASUMSI
E-1 UJI NORMALITAS
E-2 UJI LINIERITAS



E-1

UJI NORMALITAS

Loyalitas Konsumen



NPar Tests

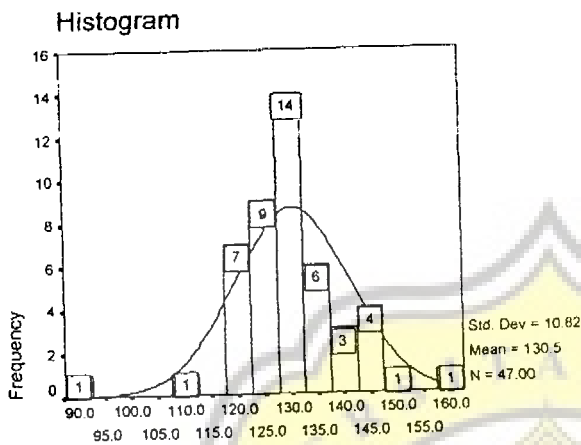
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Loyalitas Konsumen
N		47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	52.68
	Std. Deviation	6.61
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.087
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		.813
Asymp. Sig. (2-tailed)		.523

a. Test distribution is Normal.

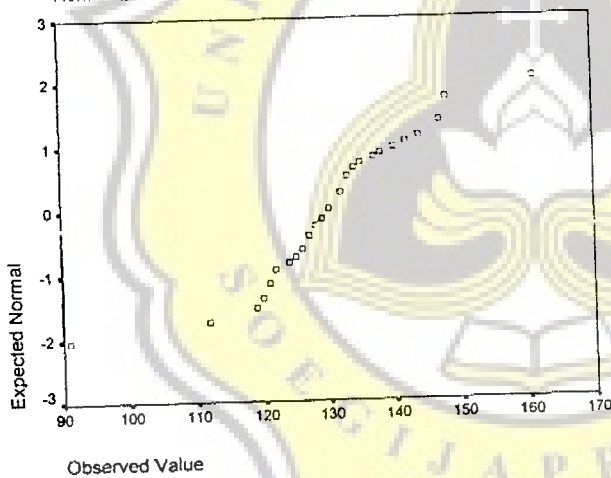
b. Calculated from data.

Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada



Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada

Normal Q-Q Plot of Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada
N		47
Normal Parameters a,b	Mean	130.47
	Std. Deviation	10.82
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.138
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.946
Asymp. Sig. (2-tailed)		.332

a. Test distribution is Normal.

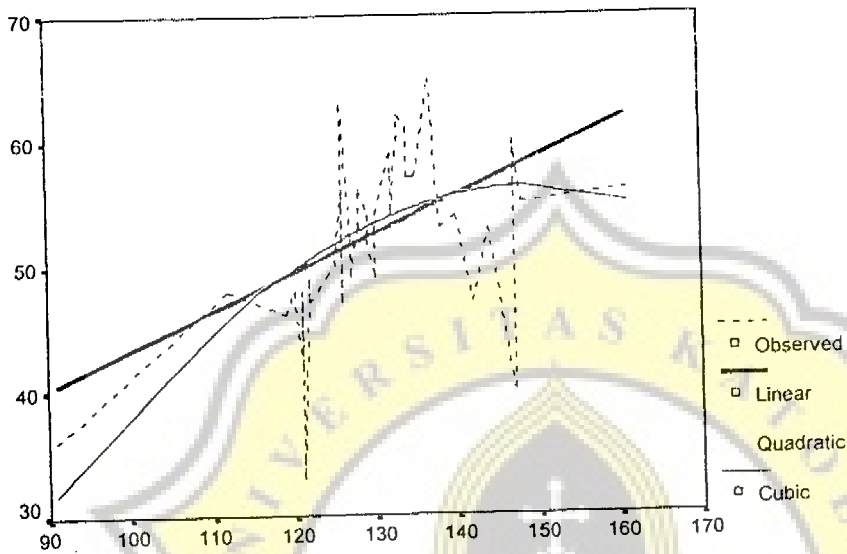
b. Calculated from data.



E-2

UJI LINIERITAS

Loyalitas Konsumen



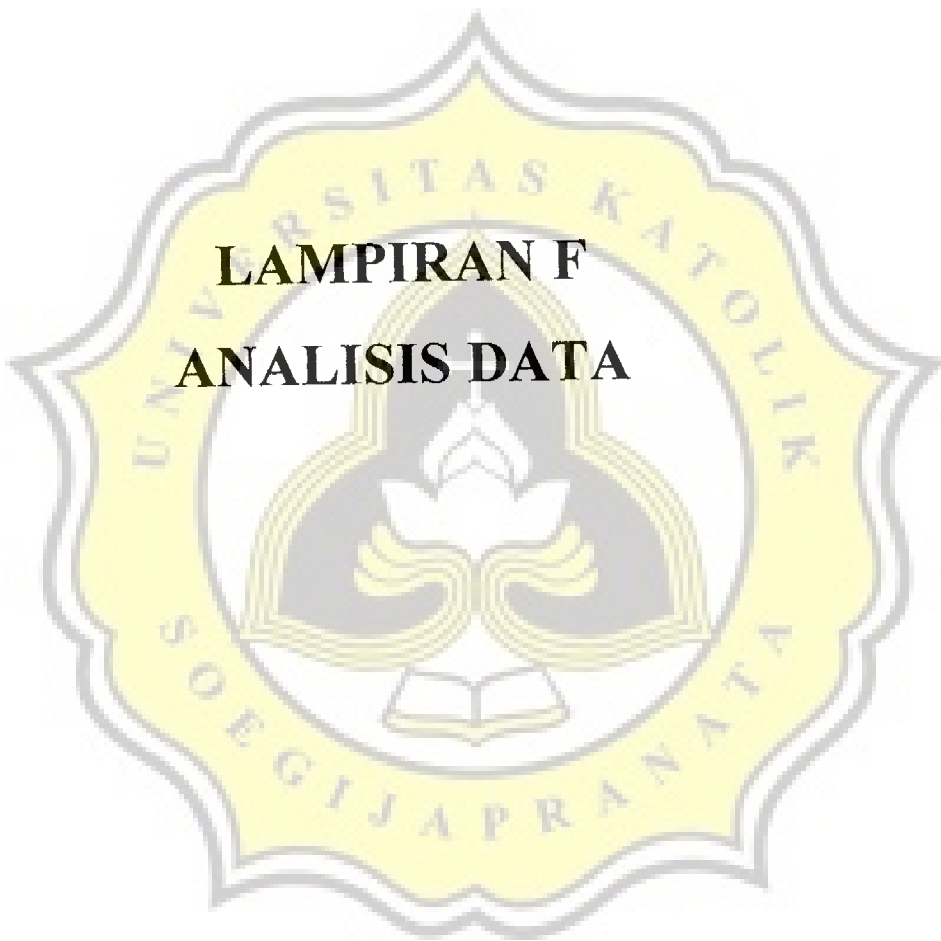
Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada

Independent: PTM

Dependent	Mth	Rsqr	d.f.	F	Sigf	b0	b1	b2	b3
LK	LIN	.253	45	15.25	.000	12.5937	.3073		
LK	QUA	.326	44	10.62	.000	-98.685	2.0526	-.0068	
9 LK	CUB	.331	44	10.87	.000	-67.317	1.2437		-2.E-05

Notes:

9 Tolerance limits reached; some dependent variables were not entered.



LAMPIRAN F
ANALISIS DATA

Correlations

Correlations

		Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	Loyalitas Konsumen
Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Awak Armada	Pearson Correlation	1.000	.503**
	Sig. (1-tailed)	.	.000
	N	47	47
Loyalitas Konsumen	Pearson Correlation	.503**	1.000
	Sig. (1-tailed)	.000	.
	N	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

