

Lampiran1 : Kuesioner Penelitian

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, PERSEPSI NILAI TUKAR DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN

(Studikasuk PT. BinavalasindoDolarasia Sejahtera Utama)

KepadaYth,

Pelanggan Dolarasia Money Changer Cabang Gajah Mada

Di

-Jakarta Barat-

Hormat saya,

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya memohon Bapak /Ibu /Sdra /Sdri Pelanggan Dolarasia Money Changer Cabang Gajah Mada, Jakarta Barat, agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya sajikan dalam lembar berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Citra Perusahaan, Persepsi Nilai Tukar, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” (survey pada PT. BinavalasindoDolarasia Money Changer, Cabang Gajah Mada, Jakarta Barat)

Daftar pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 22 pertanyaan yang hendaknya diisi dengan lengkap dan mohon jangan dibiarkan tidak terjawab. Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis penelitian ini. Data pribadi Anda tidak akan dipublikasikan, sehingga Anda dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Anda terhadap pengisian kuesioner ini karena jawaban Anda tersebut merupakan kontribusi yang berharga baik bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan perusahaan. Atas perhatian Anda, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Juni 2019

Hormatsaya,

AnisSubadra

2113600102

(Lanjutan Lampiran1)

IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- Jeniskelamin : Laki –laki Perempuan
- Umur : ≤ 20 tahun
 21-30 tahun
 31-40 tahun
 41-50 tahun
 ≥ 51 tahun
- Status : Belummenikah Menikah
- Pendidikan : SMP SMU/ SMK Sederajat
 Diploma Sarjana (S1)
 S2/S3
- Pekerjaan : PegawaiNegeri Pegawaiswasta
 Wirausaha Iburumahtangga
 lainlain (.....)
- Pendapatan : ≤ Rp 5.000.000/bulan
 Rp 5.000.000- Rp10.000.000/ bulan
 Rp 10.000.000- Rp 15.000.000/ bulan
 ≥ Rp 15.000.000/ bulan
- Jenis Valas : USD (Dolar Amerika) MYR (Ringgit Malaysia)

 SGD (Singapore Dolar) EUR (Euro)

(Lanjutan Lampiran1)

Petunjuk pengisian kuesioner

Dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner ini, Anda cukup dengan membubuhkan tanda “√” disetiap kolom pilihannya. Jawaban tersebut yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Anda.

Penilaian untuk mengukur variabel penelitian digunakan skala yaitu :

SangatSetuju (SS)	: bobot nilai 4
Setuju (S)	: bobot nilai 3
Tidak Setuju (TS)	: bobot nilai 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: bobot nilai 1

(Lanjutan Lampiran 1)

CITRA PERUSAHAAN (X₁)

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
1.	Dolar asia merupakan money changer yang bertanggung jawab terhadap pelanggan				
2.	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada dolarasia money changer				
3.	Dolarasia money changer memiliki nama baik dimata pelanggan				
4.	Nama dolarasia money changer sangat dikenal				
5.	Dolarasia money changer merupakan money changer yang memiliki cabang terbanyak (26 kantor cabang) yang tersebar di Indonesia yang terpercaya				

PERSEPSI NILAI TUKAR (X_2)

No	Pernyataan	JawabanResponden			
		SS	S	TS	STS
1.	Nilai tukar (kurs) yang diberikan dolarasia money changer sesuai dengan manfaat atau pelayanan yang dirasakan				
2.	Nilai tukar (kurs) sesuai dengan market sekitar				
3.	Nilai tukar (kurs) jual dan beli sama dengan pesaing dan mampu bersaing dengan competitor yang ada				
4.	Nilai tukar (kurs) terjangkau				
5.	Saya merasa mendapat nilai tukar (kurs) khusus karena saya telah menjadi pelanggan dolarasia				

KUALITAS PELAYANAN (X₃)

No	Pernyataan	JawabanResponden			
		SS	S	TS	STS
1.	Pegawai dolarasia money changer cabang Gajah Mada menjaga kerapihan dan kebersihan penampilan				
2.	Dolarasia money changer cabang Gajah Mada menjaga rahasia data pelanggan				
3.	Pegawai dolarasia money changer cabang Gajah Mada memiliki pengetahuan yang baik atas mata uang asing (<i>valutaasing</i>) yang diperjual belikan				
4.	Perlengkapan atau property yang dipergunakan dolarasia money changer cabang Gajah mada merupakan teknologi yang terupdate (tersedianya mesin EDC bank yang berbagai jenis bank) dan fleksibel dalam pembayaran sesuai kebutuhan pelanggan				

KEPUASAN PELANGGAN (Y₁)

No	Pernyataan	JawabanResponden			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan tersedianya berbagai jenis valas yang ditransaksikan dan ketersediaan stock berdasarkan pecahan				
2.	Saya merasa puas, nyaman dan aman karena setiap transaksi di dolarasia selalu dibawah izin BI				
3.	Pegawai dolarasia money changer cabang Gajah Mada kompeten dalam melayani setiap kepentingan pelanggan				
4.	Prosedur layanan transaksi di dolarasia money changer cabang Gajah Mada memudahkan pelanggan				

LOYALITAS PELANGGAN (Y₂)

No	Pernyataan	JawabanResponden			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya akan merekomendasikan transaksi valas dan layanan dolarasia money changer cabang Gajah Mada kepada orang lain				
2.	Saya merasa sulit untuk beralih ke money changer yang lain				
3.	Saya merasa money changer lain tidak bisa menawarkan transaksi dan layanan sesuai harapan dibandingkan dengan dolarasia money changer cabang gajah mada				
4.	Saya merasa dolarasia money changer cabang gajah mada memiliki efisiensi dalam menangani keluhan pelanggan				

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



dolarasia
MONEY CHANGER

Jakarta, 01 Juli 2019

Nomor : 037/SK/BDSU/VIII/2019
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada Yth :
Kepala Bagian Administrasi Akademik
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
(Indonesia Collage of Economics)

Dengan Hormat,

Sehubungan telah selesainya penelitian yang dilakukan di kantor PT. Binavalasindo Dolarasia Sejahtera Utama cabang Gajah Mada, Jakarta Barat untuk Penulisan Skripsi :

Nama : Anis Subadra

No Mahasiswa: 2113600102

Konsentrasi : Manajaemen

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Judul KTA : “ Pengaruh citra perusahaan, persepsi nilai tukar, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Studi kasus pada PT Binavalasindo Dolarasia Sejahtera Utama)

Kami informasikan bahwa data yang diperoleh ybs telah lengkap. Kami mohon agar data yang diperoleh dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan semoga dapat membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ybs.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

PT. Binavlasindo Dolarasia Sejahtera Utama



Regina
GMFA

Lampiran 3 : Tabel Skor Kuesioner Variabel Citra Perusahaan (X_1)

No Responden	No Item Pernyataan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	3	3	15
4	3	2	2	2	3	12
5	3	3	2	3	4	15
6	4	3	3	2	3	15
7	3	3	4	3	4	17
8	3	3	2	4	2	14
9	3	3	2	3	2	13
10	3	3	2	3	3	14
11	4	3	2	3	2	14
12	4	3	2	3	3	15
13	3	3	4	2	3	15
14	3	4	4	3	3	17
15	4	3	3	2	2	14
16	4	4	4	4	4	20
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	4	4	17
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	4	16
22	4	4	3	4	4	19
23	4	4	3	4	3	18
24	3	4	4	4	3	18
25	3	3	3	4	4	17
26	4	4	4	3	3	18
27	3	4	3	3	4	17
28	3	3	2	3	3	14
29	4	4	3	3	4	18
30	3	3	4	4	4	18
31	3	3	4	4	4	18
32	4	4	2	3	3	16
33	4	3	3	3	3	16
34	3	3	2	3	3	14
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	3	3	3	16

Responden	1	2	3	4	5	Total
37	4	4	3	4	4	19
38	4	4	3	3	4	18
39	3	3	3	3	4	16
40	4	3	3	3	4	17
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	3	3	4	17
43	4	4	3	3	4	18
44	4	4	4	3	3	18
45	4	4	3	4	4	19
46	4	4	3	3	4	18
47	4	3	4	4	4	19
48	4	3	3	4	4	18
49	3	3	3	4	4	17
50	4	4	4	3	4	19
51	4	3	3	4	4	18
52	3	3	3	4	4	17
53	4	4	3	3	3	17
54	3	3	2	3	4	15
55	4	3	3	4	3	17
56	4	3	3	4	4	18
57	4	4	3	4	3	18
58	4	4	4	4	4	20
59	3	3	3	3	2	14
60	4	3	3	3	3	16
61	3	3	3	3	3	15
62	4	3	4	3	4	18
63	4	4	4	3	3	18
64	4	4	4	4	4	20
65	4	3	2	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	4	4	3	3	2	16
70	3	3	3	3	3	15
71	4	4	2	3	3	16
72	4	3	3	3	3	16
73	4	4	3	4	3	18
74	4	4	4	4	4	20
75	3	3	3	3	3	15
76	4	4	3	4	2	17

Responden	1	2	3	4	5	Total
77	3	3	2	3	3	14
78	4	3	3	3	3	16
79	4	4	3	4	4	19
80	4	4	4	4	3	19
81	3	4	3	4	3	17
82	3	3	3	3	3	15
83	4	4	3	4	4	19
84	4	3	2	3	3	15
85	3	3	3	3	4	16
86	4	4	3	3	4	18
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	3	3	3	17
89	4	3	3	4	3	17
90	3	3	4	4	3	17
91	3	4	4	3	4	18
92	4	4	3	3	2	16
93	3	3	3	3	3	15
94	4	4	3	3	3	17
95	3	3	2	3	3	14
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	3	3	3	17
98	4	4	4	3	4	19
99	4	3	3	3	4	17
100	4	4	4	4	3	19
Σ	361	343	311	333	337	1685

Lampiran4 : Tabel Skor Kuesioner Variabel Persepsi Nilai Tukar (X₂)

No Responden	No Item Pernyataan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	3	3	3	17
2	4	4	2	3	3	16
3	3	2	3	2	2	12
4	2	2	2	2	3	11
5	3	3	2	2	3	13
6	3	3	2	4	3	15
7	4	3	3	2	3	15
8	2	3	2	3	3	13
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	4	2	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	2	3	2	3	2	12
13	4	3	2	2	3	14
14	4	4	3	3	3	17
15	3	3	2	2	2	12
16	4	3	3	3	3	16
17	4	3	2	2	3	14
18	4	3	3	3	4	17
19	3	4	3	3	3	16
20	3	4	2	3	3	15
21	4	4	3	3	4	18
22	4	3	4	4	3	18
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	2	3	3	14
25	4	4	3	3	4	18
26	3	3	4	3	4	17
27	4	4	3	3	4	18
28	3	3	2	2	3	13
29	4	4	2	3	4	17
30	4	2	4	3	4	17
31	3	4	2	3	3	15
32	3	3	3	3	4	16
33	3	4	3	3	3	16
34	4	3	1	2	2	12
35	4	3	4	3	3	17
36	3	3	3	3	3	15

Responden	1	2	3	4	5	Total
37	4	4	4	4	4	20
38	4	3	4	3	3	17
39	4	3	3	3	4	17
40	4	3	3	2	4	16
41	4	4	3	3	4	18
42	4	4	3	3	3	17
43	4	3	3	3	3	16
44	4	3	3	4	4	18
45	3	4	3	3	3	16
46	3	3	3	4	4	17
47	4	3	4	3	4	18
48	3	4	3	3	4	17
49	4	4	3	3	4	18
50	4	4	4	3	3	18
51	4	4	3	3	3	17
52	4	2	4	3	3	16
53	3	3	4	2	4	16
54	3	3	2	2	3	13
55	4	3	3	3	3	16
56	3	3	3	4	3	16
57	4	4	3	3	3	17
58	4	4	3	2	4	17
59	3	3	3	2	4	15
60	4	3	3	2	3	15
61	3	2	2	1	2	10
62	4	4	3	3	3	17
63	4	3	2	3	3	15
64	4	4	3	3	4	18
65	3	3	2	3	3	14
66	3	2	2	2	3	12
67	4	4	3	4	4	19
68	4	4	3	3	3	17
69	4	4	3	4	4	19
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	2	2	3	13
72	4	4	3	3	3	17
73	4	4	2	3	4	17
74	4	3	3	3	4	17
75	4	4	3	3	4	18
76	3	3	3	3	3	15

Responden	1	2	3	4	5	Total
77	3	3	2	2	3	13
78	3	3	3	2	3	14
79	4	4	3	3	3	17
80	4	4	4	4	4	20
81	4	3	3	4	3	17
82	3	3	3	3	3	15
83	4	4	2	3	4	17
84	3	3	3	2	3	14
85	3	3	4	3	4	17
86	4	4	3	3	3	17
87	4	3	3	4	3	17
88	3	4	3	3	3	16
89	3	4	3	3	3	16
90	3	4	2	3	3	15
91	3	3	3	4	2	15
92	4	3	3	3	4	17
93	3	3	2	3	2	13
94	3	4	3	4	3	17
95	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	3	3	4	18
98	4	4	4	4	4	20
99	3	3	3	3	3	15
100	3	4	3	4	4	18
Σ	349	334	287	292	326	1588

Lampiran 5 : Tabel Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

No Responden	No Item Pernyataan				TOTAL
	1	2	3	4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	3	3	14
3	4	2	3	3	12
4	3	4	3	3	13
5	3	3	2	3	11
6	4	3	3	2	12
7	4	4	4	4	16
8	3	4	2	3	12
9	4	3	3	4	14
10	3	3	3	4	13
11	4	2	2	2	10
12	4	3	3	2	12
13	4	3	2	3	12
14	4	4	4	4	16
15	3	4	3	3	13
16	4	4	4	4	16
17	4	3	1	2	10
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	16
20	4	4	3	3	14
21	4	3	2	3	12
22	4	4	4	4	16
23	3	4	4	3	14
24	4	4	3	2	13
25	4	4	4	4	16
26	4	4	3	4	15
27	4	4	3	3	14
28	3	3	1	2	9
29	4	4	3	4	15
30	4	4	4	4	16
31	4	3	2	3	12
32	4	4	3	3	14
33	4	3	4	4	15

Responden	1	2	3	4	Total
34	4	4	3	3	14
35	4	4	3	4	15
36	4	4	3	3	14
37	4	4	4	4	16
38	4	4	3	3	14
39	4	3	3	4	14
40	4	4	4	3	15
41	4	4	3	4	15
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	4	16
45	4	4	3	4	15
46	4	4	4	4	16
47	4	4	3	4	15
48	4	4	4	3	15
49	4	4	4	4	16
50	4	4	3	4	15
51	4	4	4	3	15
52	4	4	3	3	14
53	4	4	3	4	15
54	2	3	2	3	10
55	4	3	3	3	13
56	4	4	3	3	14
57	4	4	3	3	14
58	4	4	4	4	16
59	3	3	3	3	12
60	4	3	3	3	13
61	3	3	2	2	10
62	4	4	3	4	15
63	4	4	3	4	15
64	4	4	4	4	16
65	4	3	2	3	12
66	4	4	3	3	14
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	4	3	4	15
70	3	3	2	2	10
71	4	4	3	4	15
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16

Responden	1	2	3	4	Total
74	4	4	3	4	15
75	4	4	3	4	15
76	4	3	4	3	14
77	3	4	3	3	13
78	4	3	2	4	13
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	3	15
81	4	4	3	4	15
82	3	4	2	3	12
83	4	4	4	4	16
84	3	2	1	3	9
85	4	4	2	3	13
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	3	4	15
89	4	4	3	3	14
90	4	4	4	4	16
91	4	4	3	4	15
92	4	3	4	4	15
93	3	3	3	3	12
94	4	4	4	4	16
95	4	4	3	3	14
96	4	3	4	4	15
97	4	4	3	4	15
98	4	4	4	4	16
99	4	4	3	3	14
100	4	4	3	4	15
Σ	384	370	318	346	1418

Lampiran 6 : Tabel Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Pelayanan (Y₁)

No Responden	No Item Pernyataan				TOTAL
	1	2	3	4	
1	4	4	3	4	15
2	4	4	4	4	16
3	4	3	2	4	13
4	3	3	4	3	13
5	2	3	3	4	12
6	3	3	3	4	13
7	4	4	4	4	16
8	3	2	2	4	11
9	4	3	3	3	13
10	3	2	3	4	12
11	4	3	3	4	14
12	3	3	4	3	13
13	4	3	1	3	11
14	4	4	4	4	16
15	3	3	2	4	12
16	4	4	4	4	16
17	3	3	2	4	12
18	4	4	3	4	15
19	4	3	4	4	15
20	4	3	2	4	13
21	4	4	3	4	15
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	4	4	3	4	15
28	3	3	2	4	12
29	4	4	3	4	15
30	4	3	4	4	15
31	4	4	4	4	16
32	4	4	3	4	15
33	4	3	4	4	15
34	3	3	4	3	13
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16

Responden	1	2	3	4	Total
37	4	4	4	3	15
38	4	4	4	4	16
39	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16
41	4	3	4	3	14
42	4	4	4	3	15
43	4	4	4	4	16
44	4	4	3	4	15
45	3	4	3	4	14
46	4	4	4	4	16
47	4	3	3	4	14
48	4	4	4	4	16
49	4	3	4	4	15
50	4	4	4	4	16
51	3	4	4	3	14
52	4	4	3	4	15
53	4	3	3	4	14
54	4	4	3	3	14
55	4	3	3	4	14
56	4	4	2	3	13
57	4	4	2	4	14
58	4	4	3	4	15
59	3	2	2	3	10
60	3	4	3	4	14
61	4	2	3	3	12
62	4	3	3	4	14
63	4	3	4	3	14
64	4	4	4	4	16
65	3	3	2	3	11
66	3	3	3	4	13
67	4	3	4	4	15
68	4	4	3	4	15
69	4	4	4	4	16
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	4	4	4	3	15
73	4	4	3	4	15
74	4	3	3	4	14
75	3	3	3	4	13
76	4	3	2	4	13

Responden	1	2	3	4	Total
77	4	3	2	3	12
78	3	2	1	4	10
79	4	4	3	4	15
80	4	4	3	4	15
81	4	3	3	4	14
82	3	2	2	3	10
83	4	4	3	4	15
84	3	3	3	3	12
85	3	4	3	3	13
86	4	4	3	4	15
87	3	3	4	4	14
88	4	3	3	3	13
89	3	3	3	4	13
90	4	4	3	4	15
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	3	3	2	4	12
94	4	3	4	3	14
95	3	2	2	4	11
96	3	3	3	4	13
97	4	4	4	4	16
98	3	4	4	4	15
99	3	3	3	4	13
100	4	4	4	4	16
Σ	367	344	322	375	1408

Lampiran7 : Tabel Skor Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan
(Y₂)

No responden	No Item Pernyataan				
	1	2	3	4	TOTAL
1	4	4	4	4	16
2	4	4	3	4	15
3	3	3	3	3	12
4	4	2	2	3	11
5	3	3	2	3	11
6	3	2	3	3	11
7	4	4	3	4	15
8	3	2	2	3	10
9	4	3	3	3	13
10	4	3	2	4	13
11	3	3	3	3	12
12	4	3	3	3	13
13	3	2	3	3	11
14	4	4	3	4	15
15	4	3	2	4	13
16	4	4	4	4	16
17	3	3	3	3	12
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	15
20	4	3	3	4	14
21	3	3	3	3	12
22	4	4	3	4	15
23	4	3	2	2	11
24	4	4	3	4	15
25	4	4	3	4	15
26	4	4	4	4	16
27	3	4	3	4	14
28	2	3	2	3	10
29	4	3	4	4	15
30	4	4	3	4	15
31	4	3	3	3	13
32	4	4	3	3	14
33	4	4	4	4	16
34	3	3	3	3	12

Responden	1	2	3	4	Total
35	4	4	3	4	15
36	4	4	4	4	16
37	4	3	4	4	15
38	4	4	4	4	16
39	3	4	3	4	14
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	3	15
43	3	4	3	4	14
44	4	4	3	4	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	3	15
47	4	4	4	4	16
48	3	3	4	4	14
49	4	4	4	4	16
50	4	3	4	4	15
51	4	4	3	4	15
52	3	3	4	4	14
53	4	4	4	3	15
54	4	2	3	4	13
55	4	4	3	4	15
56	4	3	3	4	14
57	4	4	4	4	16
58	4	4	3	4	15
59	3	3	3	4	13
60	4	3	3	4	14
61	4	3	3	3	13
62	4	3	3	4	14
63	4	3	4	3	14
64	4	4	4	4	16
65	4	3	2	3	12
66	3	3	3	3	12
67	4	3	3	4	14
68	3	4	3	4	14
69	3	4	4	4	15
70	3	3	3	3	12
71	4	4	3	3	14
72	4	4	4	4	16
73	4	3	3	4	14

Responden	1	2	3	4	Total
74	4	3	3	3	13
75	3	2	3	4	12
76	4	4	4	4	16
77	3	2	2	2	9
78	4	3	3	3	13
79	4	4	3	3	14
80	4	4	3	4	15
81	4	3	3	4	14
82	4	4	3	3	14
83	4	4	3	3	14
84	3	2	2	3	10
85	4	3	3	4	14
86	4	4	3	4	15
87	4	3	2	4	13
88	4	4	4	4	16
89	3	4	2	4	13
90	4	3	3	4	14
91	4	3	3	4	14
92	3	4	4	3	14
93	3	2	2	3	10
94	3	4	3	3	13
95	2	3	3	3	11
96	3	3	3	3	12
97	3	4	3	4	14
98	4	4	3	4	15
99	4	3	2	4	13
100	4	3	3	4	14
Σ	368	341	314	361	1384

Lampiran 8: Tabel Hasil Uji Validasi Citra Perusahaan (X₁)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.508**	.199*	.182	.112	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.047	.070	.267	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.508**	1	.399**	.312**	.158	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.117	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.199*	.399**	1	.349**	.368**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.182	.312**	.349**	1	.343**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.070	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.112	.158	.368**	.343**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.267	.117	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.562**	.691**	.734**	.663**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 9: Tabel Hasil Uji Realibilitas Citra Perusahaan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	5

Lampiran10 ; Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi Nilai Tukar (X₂)

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.347**	.290**	.198*	.382**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.048	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.347**	1	.064	.373**	.330**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000		.526	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.290**	.064	1	.346**	.388**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.003	.526		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.198*	.373**	.346**	1	.279**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.000		.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.382**	.330**	.388**	.279**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.005		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.652**	.629**	.647**	.676**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran11 : Tabel Hasil Uji Realibilitas Persepsi Nilai Tukar (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

Lampiran12 : Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₃)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.304**	.428**	.373**	.618**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.304**	1	.512**	.446**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.428**	.512**	1	.586**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.373**	.446**	.586**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.618**	.728**	.872**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran13 :Tabel Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	4

Lampiran14 : Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y₁)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.476**	.298**	.176	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.079	.000
	N	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.476**	1	.488**	.260**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.298**	.488**	1	.075	.768**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.458	.000
	N	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.176	.260**	.075	1	.454**
	Sig. (2-tailed)	.079	.009	.458		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.671**	.824**	.768**	.454**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran15 :Tabel Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (Y₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	4

Lampiran16 : Tabel Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y₂)

		Correlations				
		P1	P2	P3	P4	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.337**	.264**	.356**	.640**
	Sig. (2-tailed)		.001	.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.337**	1	.493**	.409**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.264**	.493**	1	.344**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.356**	.409**	.344**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.640**	.798**	.751**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran17 : Tabel Hasil Uji Realibilitas Loyalitas Pelanggan (Y₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	4

Lampiran 18: Tabel Persamaan Struktural 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.492	.476	1.186

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, CITRA, NILAITUKAR

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.431	3	43.477	30.933	.000 ^b
	Residual	134.929	96	1.406		
	Total	265.360	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS, CITRA, NILAITUKAR

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.299	1.138		2.899	.005
	CITRA	.245	.093	.281	2.635	.010
	NILAITUKAR	.186	.088	.227	2.108	.038
	KUALITAS	.261	.093	.289	2.792	.006

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran19 : Tabel Persamaan Struktural 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.558	1.129

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, NILAITUKAR, KUALITAS, CITRA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.411	4	41.103	32.263	.000 ^b
	Residual	121.029	95	1.274		
	Total	285.440	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, NILAITUKAR, KUALITAS, CITRA

Coefficients^a

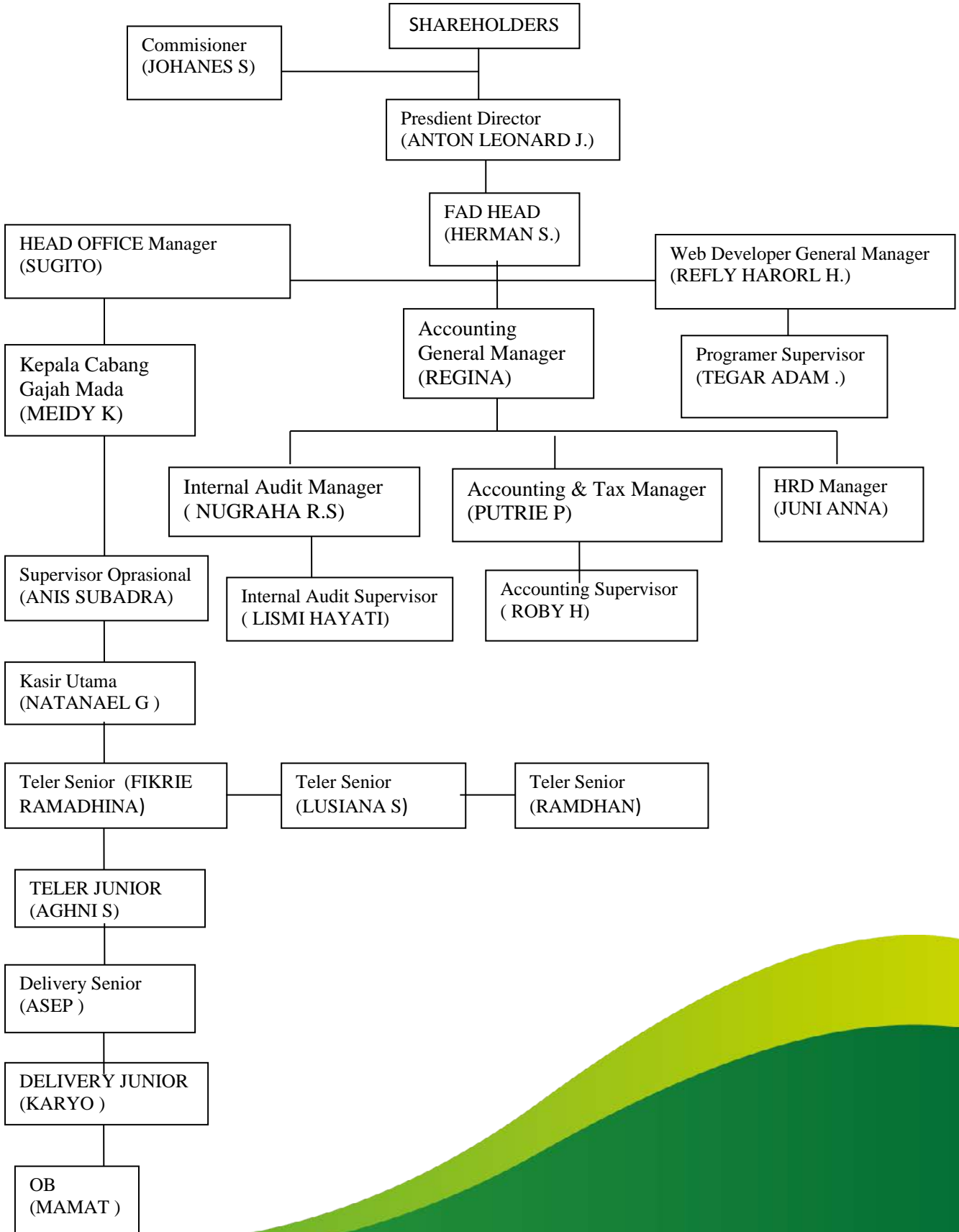
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.218	1.130		1.078	.284
	CITRA	.225	.092	.249	2.460	.016
	NILAITUKAR	.066	.086	.077	.767	.445
	KUALITAS	.247	.092	.264	2.667	.009
	KEPUASAN	.304	.097	.293	3.131	.002

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Lampiran 21: Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi PT. Binavalasindo DolarAsia Sejahtera Utama

Cabang Gajah Mada, Jakarta Barat



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

- Nama : Anis Subadra
- NPM : 2113.600.102
- Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 23 Januari 1994
- Agama : Islam
- Kewarganegaraan : Indonesia
- Alamat : Pondok Kelapa, RT 009/007, No 63
Pondok Kelapa, Duren Sawit, Jakarta Timur
- Telepon : 081218679165
- Email : anisdolarasia@gmail.com

2. Pendidikan Formal

- Tahun 2000 - 2006 : SD Negeri 08 Pondok Kelapa, Jak-Tim
- Tahun 2006- 2009 : SMP Negeri 195 Duren Sawit Jak-Tim
- Tahun 2009 - 2012 : SMK Negeri 46 Cipinang, Jak-Tim

3. Penghargaan - Seminar

- Tahun 2010-2011 Juara kelas tahun ajaran 2010-2011
- Tahun 2005 Juara 1 bola volley mini putri Pekan Olahraga Pelajar se-Provinsi DKI Jakarta
- Tahun 2008 Protocol Text Reading Contest
- Kursus konsultan pajak breavet A dan B

4. Pengalaman Organisasi

- Tahun 2009-2010 : Wakil humas OSIS SMKN 46 Jakarta
- Tahun 2009-2010 : Anggota paskibra SMKN 46 Jakarta
- Tahun 2010-2011 : Ketua OSIS SMKN 46 Jakarta