

Lampiran 1 Kuesioner**KUESIONER**

Kepada Yth.
Saudara.
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian kami tentang pengaruh komitmen dan komunikasi terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan, maka kami mohon kesediaan saudara-saudara untuk dapat membantu kami yaitu dengan memberikan jawaban dari kuesioner yang kami berikan.

Saudara dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keinginan dan diharapkan jawab yang diberikan adalah benar dan sungguh-sungguh, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Hasil jawaban yang saudara berikan atas pertanyaan tersebut akan merupakan bantuan yang sangat besar bagi tercapainya penelitian ini, dan kami sangat mengharap setiap jawaban dari anda.

Atas bantuan dan kesediaan dalam mengisi daftar pertanyaan ini kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,

Penulis

DAFTAR KUESIONER

Identitas Responden :

- No. Responden :
- Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
- Umur : Tahun (minimal 17 tahun)
- Pendidikan :
a. SLTP/Sederajat
b. SLTA/Sederajat
c. Sarjana/Sederajat
- Profesi :
a. Pegawai swasta
b. Pegawai negeri
c. Wiraswasta
d. TNI/POLRI

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan keadaan / sikap saudara dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban.

Keterangan :

- Sangat setuju (SS)
Setuju (S)
Netral (N)
Tidak setuju (TS)
Sangat tidak setuju (STS)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A. Komunikasi						
1	Petugas pelayanan Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal bersedia membicarakan dengan ramah apa yang menjadi keinginan pelanggan					
2	Saya akan memberikan informasi yang baik kepada Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal					
3	Saya akan mendorong teman atau relasi untuk membeli sepeda motor merek YAMAHA di Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal.					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
B. Komitmen						
1.	Saya merasa bangga bisa menjadi pelanggan Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal.					
2.	Saya akan memilih sepeda motor YAMAHA yang di jual di Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal, apabila saya ingin membeli sepeda motor kembali					
3.	Perusahaan sepeda motor merek YAMAHA, berusaha untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan memberikan jasa layanan di Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
C. Kepercayaan						
1.	Saya percaya, dealer Mataram Sakti Weleri Kendal memiliki reputasi sebagai dealer yang menjual produk sepeda motor berkualitas					
2.	Saya yakin, sepeda motor YAMAHA memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pengendaranya					
3.	Saya percaya pelanggan yang menggunakan sepeda motor merek YAMAHA dapat memanfaatkan keunggulan sepeda motor yang handal di kelasnya					

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
D. Loyalitas Konsumen						
1.	Saya akan tetap menggunakan sepeda motor YAMAHA yang di beli di Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal					
2.	Saya bersedia membayar lebih mahal untuk mendapatkan sepeda motor YAMAHA yang di jual oleh Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal					
3.	Saya tidak terpengaruh dengan isu negatif tentang Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal					

Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner

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

No	Identitas Responden			
	JK	Umur	Pendidikan	Profesi
36	1	5	2	3
37	1	4	2	1
38	1	3	3	4
39	1	6	2	4
40	1	3	1	1
41	1	4	3	3
42	1	5	3	2
43	1	6	2	3
44	2	4	3	2
45	1	4	2	4
46	1	4	2	3
47	1	6	3	2
48	2	4	2	1
49	1	6	3	1
50	1	4	2	4
51	2	5	3	1
52	1	3	2	4
53	2	6	2	1
54	2	4	3	1
55	1	5	2	3
56	2	6	3	4
57	1	4	2	1
58	1	5	3	4
59	1	5	2	1
60	1	6	3	2
61	1	3	2	3
62	1	3	2	2
63	1	5	1	1
64	1	6	3	1
65	1	4	3	4
66	1	5	3	3
67	2	1	1	4
68	1	6	2	4
69	1	5	3	3
70	1	2	2	2

No	Identitas Responden			
	JK	Umur	Pendidikan	Profesi
71	1	3	2	4
72	1	6	2	1
73	1	1	2	1
74	1	5	3	1
75	2	6	2	4
76	1	5	3	3
77	1	3	1	2
78	2	3	2	1
79	1	6	3	2
80	1	5	2	3
81	1	5	1	1
82	1	3	3	1
83	1	6	2	2
84	1	1	2	3
85	2	4	3	1
86	1	6	2	2
87	1	5	3	3
88	2	3	1	2
89	1	5	2	1
90	1	6	2	3
91	1	6	1	3
92	1	5	3	4
93	1	2	2	3
94	2	6	3	1
95	1	6	2	1
96	2	5	2	3
97	1	6	3	1
98	2	5	2	4
99	1	6	3	1
100	1	5	2	3

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

No	Komunikasi			Total
	1	2	3	
36	5	5	5	15
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	4	4	5	13
40	3	3	4	10
41	4	4	4	12
42	5	5	4	14
43	4	4	4	12
44	4	4	5	13
45	4	4	4	12
46	3	4	5	12
47	4	4	3	11
48	4	4	5	13
49	4	4	3	11
50	3	4	2	9
51	5	5	4	14
52	5	3	5	13
53	4	3	4	11
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	3	5	4	12
57	5	4	5	14
58	3	4	4	11
59	3	4	4	11
60	5	4	5	14
61	3	3	4	10
62	3	3	4	10
63	3	4	3	10
64	3	4	4	11
65	3	4	3	10
66	4	3	4	11
67	3	3	4	10
68	3	3	4	10
69	5	3	3	11
70	5	4	4	13

No	Komunikasi			Total
	1	2	3	
71	4	3	5	12
72	3	4	3	10
73	3	3	5	11
74	4	5	5	14
75	2	4	2	8
76	5	5	3	13
77	2	3	2	7
78	3	3	3	9
79	4	4	3	11
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	4	3	4	11
83	5	5	4	14
84	4	3	2	9
85	5	4	5	14
86	4	5	4	13
87	3	4	3	10
88	4	3	4	11
89	4	4	5	13
90	5	3	5	13
91	2	1	2	5
92	4	5	4	13
93	3	2	3	8
94	4	5	5	14
95	4	4	4	12
96	5	5	5	15
97	4	4	4	12
98	3	5	4	12
99	2	3	4	9
100	5	5	4	14

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

No	Komitmen			Total
	1	2	3	
36	4	4	4	12
37	4	4	5	13
38	4	4	2	10
39	4	3	3	10
40	4	5	4	13
41	3	3	5	11
42	5	5	4	14
43	4	4	4	12
44	3	5	5	13
45	4	5	4	13
46	3	5	5	13
47	4	4	5	13
48	3	4	5	12
49	3	4	3	10
50	3	2	2	7
51	4	4	4	12
52	3	5	5	13
53	1	4	4	9
54	3	4	4	11
55	4	5	4	13
56	5	5	4	14
57	5	5	4	14
58	4	4	5	13
59	4	4	5	13
60	5	5	4	14
61	5	4	5	14
62	5	4	4	13
63	3	5	5	13
64	5	3	3	11
65	5	5	4	14
66	4	5	5	14
67	5	5	4	14
68	4	4	3	11
69	4	4	4	12
70	5	5	5	15

No	Komitmen			Total
	1	2	3	
71	5	4	4	13
72	5	4	4	13
73	4	4	5	13
74	5	5	5	15
75	3	2	3	8
76	5	5	4	14
77	1	3	3	7
78	3	5	5	13
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	5	5	5	15
83	5	5	5	15
84	3	3	2	8
85	4	5	5	14
86	4	4	4	12
87	3	3	3	9
88	3	4	5	12
89	5	4	5	14
90	5	4	5	14
91	1	3	2	6
92	4	4	5	13
93	3	2	4	9
94	5	5	5	15
95	5	5	4	14
96	4	5	5	14
97	4	4	4	12
98	4	5	5	14
99	3	2	3	8
100	5	4	3	12

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

No	Kepercayaan			Total
	1	2	3	
36	4	5	4	13
37	4	5	4	13
38	5	5	5	15
39	4	3	3	10
40	4	4	4	12
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	5	5	5	15
45	5	5	4	14
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	2	3	3	8
51	5	5	4	14
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	3	3	5	11
55	5	5	4	14
56	5	5	5	15
57	5	5	4	14
58	4	3	3	10
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	4	4	5	13
62	4	5	4	13
63	4	5	4	13
64	5	5	5	15
65	4	3	3	10
66	4	4	4	12
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	5	5	5	15
70	5	5	5	15

No	Kepercayaan			Total
	1	2	3	
71	5	5	4	14
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	3	3	2	8
76	4	4	5	13
77	2	2	2	6
78	4	5	5	14
79	4	5	5	14
80	5	5	5	15
81	5	5	4	14
82	4	5	5	14
83	5	5	5	15
84	5	4	3	12
85	5	4	4	13
86	5	5	5	15
87	5	3	5	13
88	3	4	4	11
89	4	4	3	11
90	4	5	5	14
91	1	1	1	3
92	3	4	5	12
93	3	4	4	11
94	5	5	5	15
95	4	4	3	11
96	4	5	5	14
97	5	4	5	14
98	1	1	2	4
99	2	2	2	6
100	4	3	3	10

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

No	Loyalitas Konsumen			Total
	1	2	3	
36	4	4	4	12
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	3	4	4	11
40	3	4	3	10
41	3	4	3	10
42	3	3	3	9
43	3	3	2	8
44	3	4	3	10
45	3	3	4	10
46	3	4	5	12
47	4	4	5	13
48	3	3	3	9
49	2	3	3	8
50	1	2	3	6
51	4	4	5	13
52	3	4	3	10
53	2	3	3	8
54	3	4	3	10
55	2	3	3	8
56	4	3	3	10
57	4	3	3	10
58	4	3	3	10
59	4	4	3	11
60	4	4	5	13
61	4	3	4	11
62	4	3	4	11
63	3	4	3	10
64	3	3	3	9
65	3	4	3	10
66	4	3	4	11
67	4	3	4	11
68	3	4	4	11
69	3	3	4	10
70	5	5	5	15

No	Loyalitas Konsumen			Total
	1	2	3	
71	5	5	4	14
72	3	4	3	10
73	4	5	5	14
74	5	4	5	14
75	2	3	2	7
76	3	4	3	10
77	2	3	3	8
78	3	5	4	12
79	3	5	3	11
80	5	5	5	15
81	2	5	3	10
82	2	4	4	10
83	4	5	5	14
84	4	4	5	13
85	5	5	5	15
86	4	5	4	13
87	4	5	5	14
88	5	5	4	14
89	4	4	4	12
90	5	5	5	15
91	2	2	2	6
92	5	5	5	15
93	2	2	3	7
94	5	5	4	14
95	5	4	5	14
96	4	5	4	13
97	5	5	4	14
98	2	4	2	8
99	2	1	2	5
100	4	3	3	10

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	3.71	.782	100
x1.2	3.79	.640	100
x1.3	3.71	.820	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	7.50	1.889	.888	.854
x1.2	7.42	2.408	.801	.933
x1.3	7.50	1.808	.875	.869

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.21	4.410	2.100	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	3.72	.975	100
x2.2	3.62	.962	100
x2.3	3.70	.948	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	7.32	2.987	.737	.779
x2.2	7.42	3.135	.694	.820
x2.3	7.34	3.075	.736	.780

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.04	6.423	2.534	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1.1	3.74	.836	100
y1.2	3.69	.918	100
y1.3	3.76	.818	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	7.45	2.452	.700	.767
y1.2	7.50	2.152	.739	.728
y1.3	7.43	2.591	.655	.810

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.19	4.984	2.232	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y2.1	3.72	.740	100
y2.2	3.69	.787	100
y2.3	3.76	.740	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y2.1	7.45	1.967	.571	.813
y2.2	7.48	1.666	.694	.686
y2.3	7.41	1.780	.694	.688

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.17	3.698	1.923	3

Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komitmen, Komunikasi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.596	.588	1.434

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Komunikasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.623	2	147.311	71.669	.000 ^a
	Residual	199.377	97	2.055		
	Total	494.000	99			

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Komunikasi

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.241	.794		2.821	.006
	Komunikasi	.382	.094	.360	4.058	.000
	Komitmen	.423	.078	.480	5.420	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.734	.989

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269.490	3	89.830	91.839	.000 ^a
	Residual	93.900	96	.978		
	Total	363.390	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen

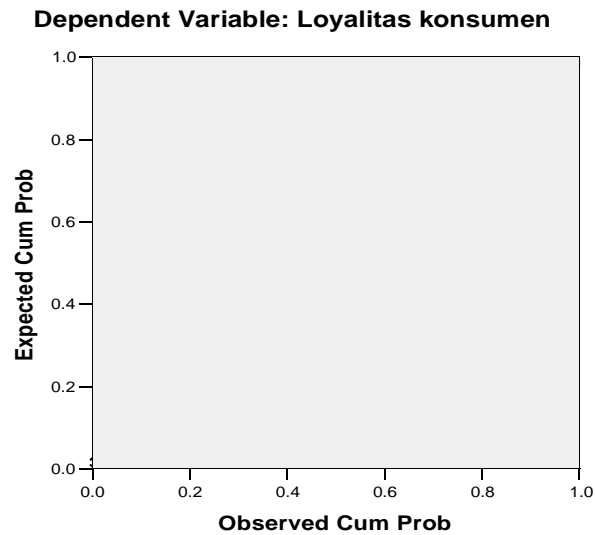
b. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.925	.570		3.376	.001
	Komunikasi	.444	.070	.487	6.320	.000
	Komitmen	.124	.061	.164	2.012	.047
	Kepercayaan	.261	.070	.304	3.720	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas konsumen

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97390093
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.049
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.717
Asymp. Sig. (2-tailed)		.683

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Scatterplot**Dependent Variable: Loyalitas konsumen**