

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

##### ***2.1.1 Kualitas Layanan***

###### ***2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan***

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Dalam definisi kualitas pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Namun, menurut Riadi (2013) pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Samuel (2016) mencoba untuk mendefinisikan kualitas pelayanan dengan mengatakan bahwa Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Tetapi definisi tersebut dijelaskan berbeda oleh AnS Consulting Post Graduate School Division Official Blog Site (2010) mengenai kualitas pelayanan, yakni:

“Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.”

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk memenuhi konsep dan karakteristik pelayanan dengan cara menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain dalam mencapai tingkat kepuasan.

###### ***2.1.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan***

Dalam pemberian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Menurut Riadi (2013) tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum. Tetapi menurut Zainuri

(2009) tujuan kualitas pelayanan prima adalah memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan kualitas pelayanan adalah cara seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu secara terorganisir dalam memberikan kepuasan kepada orang lain demi mencapai harapan yang diinginkan.

#### *2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan*

Menurut Setiawan (2009) ada 5 (lima) dimensi pelayanan yang sangat menentukan dan harus diterapkan dalam perusahaan, agar terwujud *costumer satisfaction* (kepuasan pelanggan), yakni.

1. Pertama, dapat dipercaya (*reliability*). Ini adalah dimensi terpenting dalam pelayanan. Perusahaan anda belum bisa disebut telah memberikan pelayanan sempurna kalau sebagian besar pelanggan anda belum bisa mempercayakan masalah mereka kepada anda. Supaya bisa dipercaya anda harus selalu benar, tidak pernah gagal dan selalu tepat janji;
2. Kedua, tanggap (*responsiveness*). Anda disebut cepat tanggap kalau selalu memberikan pelayanan dengan cepat;
3. Ketiga, rasa pasti (*assurance*). Hal ini tidak gampang dicapai. Anda mesti punya orang yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang cukup dalam melayani pelanggan. Kemauan melayani saja tidak cukup. Lengkapnya mampu dan mau. Kepastian itu jadi lengkap kalau anda memang sudah punya kredibilitas di masyarakat;
4. Keempat, empati (*empathy*). "*Listening is powerful*", kata orang. Berempati bukan berarti anda harus selalu setuju apa yang dikatakan pelanggan. Tapi anda mau mengerti situasi pelanggan. Setelah mengetahui situasi secara detail, anda justru bisa menentukan sikap secara lebih tepat.

Berempati harus aktif mendengar sambil berpikir tentang alternatif tindakan apa yang secepatnya akan diambil. Bukankah pelanggan tidak raja lagi? Mereka bukan tidak mungkin bisa salah. Bagaimanapun mereka penting. Maka seorang pelayan digaris depan harus dibekali teori mengambil keputusan dan memecahkan masalah. Pelayan tidak boleh hanya sebagai tukang tampung masalah, tapi bisa juga menyelesaikan persoalan pelanggan dan mengambil keputusan yang tepat. Tentunya dalam batas-batas yang diberikan.

5. Kelima, hal-hal yang tampak kongkret (*tangibles*). Seperti bangunan fisik, penampilan orang, dan suasana interior juga akan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tetapi menurut Harmadi (2015) Pelanggan atau tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukur penilaian, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan perusahaan kepada tamu;
2. Responsif (*Responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat membantu tamu sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu;
3. Kepastian/Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan tentang kesopanan dan sifat peduli kepada tamu serta rasa percaya diri para pegawai dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan;
4. Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian secara individu yang artinya terdapat rasa kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu; dan
5. Nyata (*Tangibles*) adalah sesuatu yang nampak atau nyata seperti penampilan para pegawai, fasilitas-fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan.

Jadi berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan terdiri dari lima hal, yaitu reliabilitas, responsif, kepastian/jaminan, empati, dan nyata.

### **2.1.2 Citra Perusahaan**

Menurut Kotler (2003:35) citra adalah cara masyarakat mempersiapkan (memikirkan) perusahaan atau produknya. Sedangkan identitas adalah berbagai cara yang diarahkan perusahaan untuk mengidentifikasi dirinya dan memposisikan dirinya atau produknya. Perusahaan merancang suatu identitas atau penetapan posisi (*positioning*) untuk membentuk citra masyarakat (persepsi masyarakat) terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh rangsangan dari luar (informasi) dan juga unsur perasaan atau emosi manusia.

Bagi perusahaan memiliki citra (reputasi) yang baik merupakan faktor yang sangat penting karena akan memberikan berbagai macam manfaat. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

#### *2.1.2.1 Faktor-Faktor Citra Perusahaan*

Gronroos dalam menurut Jasfar,2005 citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli, dan sektor jasa dibandingkan sektor produk. citra perusahaan dapat diukur melalui 3 indikator Brunner el al. 2008 yaitu:

- a. reputasi perusahaan;
- b. *physical image*; dan
- c. *public relation*.

#### *2.1.3 Kepuasan Konsumen*

Kotler, P. 1997 mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa Zeithaml dan Berry,1996. Pencapaian, Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan (Lupiyoadi, 2006:193)

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikkan proses pelayanan.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan lewat saran dan kritik dengan sarana yang disediakan perusahaan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Kepuasan Konsumen ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh Konsumen selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut.

Ketidakpuasan yang diperoleh pada awal tahap pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga Konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Terciptanya kepuasan Konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan Konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas Konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

#### **2.1.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen yaitu tingkat perasaan Konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan Konsumen diukur dengan 3 indikator yaitu:

1. Kepuasan secara menyeluruh (*overall satisfaction*) merupakan hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi sekarang dari kebiasaan, kendala dan standarisasi layanan;
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*) adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan Konsumen; dan
3. Perbandingan situasi ideal (*comparison of ideal*) adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi idea menurut persepsi Konsumen.

#### **2.1.4 Loyalitas Konsumen**

##### **2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen**

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasaan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen.

Sedangkan konsep yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain:

- a. Mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal)
- b. Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan, dll.)
- c. Mengurangi biaya turnover pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit)
- d. Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- e. *Word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti yang merasa puas.

Griffin 2005 mendefinisikan bahwa seorang pelanggan yang setia adalah pelanggan yang melakukan pembelian secara berulang-ulang pada perusahaan yang sama, membeli lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang sama, memberitahukan kepada orang lain kepuasan-kepuasan yang didapat dari perusahaan dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran dari perusahaan pesaing. Loyalitas merupakan tujuan *relationship marketing*. Untuk mempertahankan loyalitas tersebut, perusahaan tidak hanya dapat menyandarkan pada kepuasan yang dirasakan pelanggan, tetapi lebih dari itu bahwa kepercayaan merupakan perantara kunci dalam membangun loyalitas

#### *2.1.4.2 Ciri-Ciri Pelanggan Loyalitas*

Ciri – ciri pelanggan yang loyal, yakni:

- a. *Makes regular repeat purchase* (melakukan pembelian ulang secara teratur)

- b. *Purchases across product and service lines* (melakukan pembelian lini produk yang lain dari perusahaan yang bersangkutan) *Refers others* (memberikan referensi kepada orang lain)
- c. *Demonstrates in immunity to the pull of the competition* (menunjukkan kekebalan terhadap tarikkan pesaing) Indikator dari loyalitas pelanggan (Kottler dan Keller, 2006:57) adalah *Repeat Purchase* (Kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Referrals* (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan).

#### *2.1.4.3 Indikator Loyalitas Konsumen*

Loyalitas Konsumen adalah komitmen Konsumen terhadap suatu bank bedasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang dan konsisten. Griffin (2003) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan tolak ukur yang berkaitan dengan pembelian ulang. Beberapa indikator loyalitas, yaitu:

1. Pelanggan melakukan pembelian berulang terhadap produk dalam periode waktu tertentu;
2. Ketahanan untuk tidak berpindah ketempat lain; dan
3. Merekendasikan kepada pelanggan lain (*word of mouth*) mengacu pada pelanggan yang setia akan merekomendasikan dan menceritakan hal-hal positif mengenai suatu produk kepada pelanggan lain.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini didukung dengan uraian-uraian yang berasal dari teori-teori atau temuan-temuan dari hasil penelitian terdahulu, sebagaimana dilampirkan sebagai berikut.

**Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu**

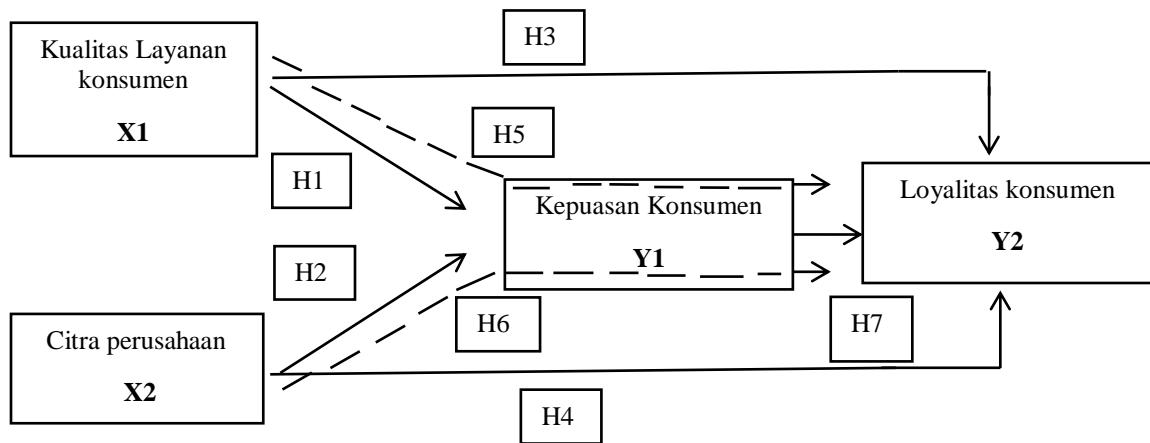
No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wahyuni (2015)	Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas	Secara simultan variabel ke-percayaan dan kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas Konsumen.
2.	Qomariah ( 2012)	Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Variable citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Variable nilai0nilai ke islamam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Variable kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.
3.	Nifta (2010)	Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Konsumen Tabungan BCA Cabang Jambi	Dari hasil ini Studi menyimpulkan bahwa citra terdiri dari variabel dinamis BCA (X1), variabel Stabilitas dan kredibilitas BCA, variabel Identitas BCA secara simultan memiliki Pengaruh signifikan pada Tabungan Loyalitas Konsumen Cabang BCA Jambi dengan Dihitung nilai F 15,977 (signifikansi F = 0,000.), Dan masing-masing variabel memiliki a Berpengaruh signifikan terhadap Tabungan Loyalitas Konsumen Cabang BCA Jambi. Sementara Variabel Stabilitas dan Fleksibilitas Bisnis BCA memiliki pengaruh paling dominan Loyalitas bila dibandingkan dengan variabel lain dengan t hitung sebesar 3,217.

4.	Dewi, Nii Nyoman Kerti Yasa dan Putu Gde Sukaatmadja (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan	Kualitas pelayanan, kepuasan Konsumen dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.
5.	Pratiwi dan Ni Ketut (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	hasil pengujian secara parsial dapat diketahui kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen.

(Sumber: Data Diolah, 2017)

## 2.3 Kerangka Pikir Penelitian

**Gambar 2.3: Kerangka Pikir Penelitian**



(Sumber: Data Diolah, 2017)

Keterangan gambar:

- : berpengaruh langsung  
—→ : berpengaruh tidak langsung

## 2.4 Hipotesis Penelitian

1. H1: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen
2. H2: Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasaan Konsumen
3. H3: Hubungan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
4. H4: Hubungan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

5. H5: kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan pada loyalitas Konsumen melalui kepuasan.
6. H6: Citra Perusahaan berpengaruh tidak signifikan pada loyalitas Konsumen melalui kepuasan
7. H7: Kepuasaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Konsumen

	swasta	djarot																			
66	Pegawai swasta	bPk anang	L	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Pegawai swasta	bPk dilla	L	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
68	Pegawai swasta	bPk vidi	L	33	Pegawai swasta	6	4	2	3	4	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	
69	Pegawai swasta	bPk hadi	L	31	Pegawai swasta	7	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
70	Pegawai swasta	bPk billy	L	42	Pegawai swasta	7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
71	Pegawai swasta	bPk hafid	L	29	Pegawai swasta	7	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
72	Pegawai swasta	bPk hilmi	L	27	mahasiswa	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
73	Pegawai swasta	ibu milla	P	27	Pns	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
74	Pegawai swasta	bPk dicky	L	26	mahasiswa	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	
75	Pegawai swasta	bPk hamidi	L	41	Pegawai swasta	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	
76	Pegawai swasta	bPk rudy	L	41	Pegawai swasta	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	
77	Pegawai swasta	bPk hariyanto	L	42	Pegawai swasta	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
78	Pegawai swasta	bPk abdul	L	29	Pns	3	4	2	3	5	4	3	4	3	2	4	2	2	4	2	
79	Pegawai swasta	bPk fahad	L	27	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	Pegawai swasta	bPk husin	L	41	Pegawai swasta	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	
81	Pegawai swasta	ibu muna	P	43	wirausaha	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	

82	Pegawai swasta	bPk bobby	L	31	wirausaha	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4
83	Pegawai swasta	bPk fahmi	L	36	wirausaha	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
84	Pegawai swasta	bPk farid	L	38	Pegawai swasta	6	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
85	Pegawai swasta	bPk rozzi	L	41	Pns	6	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2
86	Pegawai swasta	bPk ficky	L	41	Pegawai swasta	6	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	Pegawai swasta	ibu febri	P	31	Pegawai swasta	7	2	4	3	5	5	3	5	2	3	4	2	2	2	3	4	2
88	Pegawai swasta	ibu fita	P	31	Pegawai swasta	6	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
89	Pegawai swasta	ibu frida	P	33	Pegawai swasta	7	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4

no	ResPonden	Nama	JK	Usia	Pekerjaan	Lama menggunakan Produk	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	Pegawai swasta	BPk edi	L	45	wirausaha	3	2	4	4	2
2	Pegawai swasta	BPk dimas	L	42	Pns	4	3	5	4	4
3	Pegawai swasta	BPk doni	L	29	wirausaha	3	4	5	3	4
4	Pegawai swasta	BPk ryan	L	29	Pns	6	3	3	2	3
5	Pegawai swasta	BPk rinadi	L	31	Pegawai swasta	4	5	5	4	4
6	Pegawai swasta	BPk Andy	L	31	Pegawai swasta	4	4	5	4	4
7	Pegawai swasta	BPk Ragil	L	31	wirausaha	4	5	5	3	4
8	Pegawai swasta	BPk Mico	L	42	wirausaha	3	4	5	4	3
9	Pegawai swasta	BPk Syamsul	L	45	wirausaha	4	2	3	4	4
10	Pegawai swasta	Ibu Tyas	P	28	Pegawai swasta	6	5	4	3	4
11	Pegawai swasta	Ibu Fatima	P	28	Pegawai swasta	6	3	3	4	4
12	Pegawai swasta	BPk budi	L	27	Pegawai swasta	4	4	5	4	4
13	Pegawai swasta	BPk hendrik	L	31	wirausaha	6	4	4	3	3
14	Pegawai swasta	BPk ronny	L	33	Pns	6	2	4	4	3
15	Pegawai swasta	Ibu ranni	P	27	Pegawai swasta	6	4	5	5	5
16	Pegawai swasta	BPk imam	L	29	Pegawai swasta	6	3	2	3	2
17	Pegawai swasta	Ibu ayu	P	27	Pegawai swasta	6	2	4	4	4
18	Pegawai swasta	BPk ghali	L	32	Pegawai swasta	3	2	3	3	2
19	Pegawai swasta	BPk herman	L	32	Pegawai swasta	3	5	4	3	3
20	Pegawai swasta	BPk sandy	L	42	wirausaha	4	2	2	2	2
21	Pegawai swasta	BPk wahyu	L	32	Pns	4	2	4	2	4
22	Pegawai swasta	BPk Rio	L	29	Pns	4	4	3	3	3
23	Pegawai	BPk	L	31	wirausaha	4	4	3	2	3

	swasta	Bayu									
24	Pegawai swasta	BPk Alvian	L	27	wirausaha	3	4	3	4	3	
25	Pegawai swasta	BPk santos	L	32	swasta	3	4	4	4	4	
26	Pegawai swasta	BPk avri	L	42	Pegawai swasta	6	3	4	4	3	
27	Pegawai swasta	Ibu Masunah	P	31	Pns	6	3	4	5	4	
28	Pegawai swasta	Ibu dwi	P	33	wirausaha	7	3	4	1	4	
29	Pegawai swasta	Ibu Della	P	33	wirausaha	7	3	3	3	3	
30	Pegawai swasta	Ibu messy	P	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
31	Pegawai swasta	ibu yesi	P	27	Pns	4	4	4	4	3	
32	Pegawai swasta	bPk nouval	L	33	Pns	3	4	5	5	5	
33	Pegawai swasta	bPk jerry	L	31	Pegawai swasta	3	2	3	2	2	
34	Pegawai swasta	bPk arka	L	31	Pegawai swasta	3	4	2	4	3	
35	Pegawai swasta	bPk emir	L	42	wirausaha	3	4	3	4	3	
36	Pegawai swasta	bPk erwin	L	45	wirausaha	3	3	3	3	5	
37	Pegawai swasta	bPk nico	L	27	Pegawai swasta	7	4	4	5	5	
38	Pegawai swasta	bPk marcel	L	29	Pegawai swasta	6	4	2	3	3	
39	Pegawai swasta	bPk basuki	L	31	Pegawai swasta	7	4	4	4	4	
40	Pegawai swasta	ibu sofie	P	45	Pns	6	1	2	2	1	
41	Pegawai swasta	ibu tutik	P	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
42	Pegawai swasta	BPk edi	L	29	Pegawai swasta	3	3	3	2	4	
43	Pegawai swasta	bPk sumarno	L	31	wirausaha	3	3	4	4	4	
44	Pegawai swasta	bPk sudjawal	L	33	wirausaha	6	4	4	4	4	
45	Pegawai swasta	bPk kasim	L	33	wirausaha	6	4	4	4	4	
46	Pegawai swasta	bPk mandra	L	33	Pns	6	3	4	4	4	
47	Pegawai	bPk	L	31	Pegawai	4	5	5	4	4	

	swasta	danni			swasta						
48	Pegawai swasta	bPk syafii	L	29	Pegawai swasta	3	2	3	3	2	
49	Pegawai swasta	bPk andre	L	29	Pegawai swasta	3	3	4	4	2	
50	Pegawai swasta	bPk adjie	L	27	Pegawai swasta	3	3	3	3	3	
51	Pegawai swasta	bPk andik	L	41	Pegawai swasta	6	3	4	4	4	
52	Pegawai swasta	bPk fajar	L	43	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
53	Pegawai swasta	bPk Putra	L	37	Pegawai swasta	7	3	4	4	4	
54	Pegawai swasta	bPk vigo	L	35	Pns	6	4	4	4	4	
55	Pegawai swasta	bPk anca	L	35	Pns	4	3	3	3	3	
56	Pegawai swasta	bPk dwi	L	31	wirausaha	3	3	3	4	4	
57	Pegawai swasta	bPk didik	L	33	wirausaha	3	4	4	4	4	
58	Pegawai swasta	bPk teguh	L	35	wirausaha	3	4	4	3	3	
59	Pegawai swasta	bPk garda	L	45	wirausaha	7	3	2	2	4	
60	Pegawai swasta	ibu emma	P	45	wirausaha	7	4	3	3	3	
61	Pegawai swasta	ibu rahma	P	42	Pns	7	4	3	4	3	
62	Pegawai swasta	ibu azizah	P	42	Pns	6	3	4	3	4	
63	Pegawai swasta	bPk soleh	L	42	Pns	6	2	3	1	3	
64	Pegawai swasta	ibu madina	P	29	Pns	6	4	3	4	3	
65	Pegawai swasta	bPk djarot	L	29	Pns	6	3	4	3	2	
66	Pegawai swasta	bPk anang	L	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
67	Pegawai swasta	bPk dilla	L	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
68	Pegawai swasta	bPk vidi	L	33	Pegawai swasta	6	2	3	5	4	
69	Pegawai swasta	bPk hadi	L	31	Pegawai swasta	7	4	4	3	3	
70	Pegawai swasta	bPk billy	L	42	Pegawai swasta	7	4	4	4	3	
71	Pegawai	bPk	L	29	Pegawai	7	5	5	4	4	

	swasta	hafid			swasta						
72	Pegawai swasta	bPk hilmi	L	27	mahasiswa	3	3	4	3	4	
73	Pegawai swasta	ibu milla	P	27	Pns	3	4	4	4	4	
74	Pegawai swasta	bPk dicky	L	26	mahasiswa	3	4	3	3	3	
75	Pegawai swasta	bPk hamidi	L	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	5	
76	Pegawai swasta	bPk rudy	L	41	Pegawai swasta	3	3	4	4	3	
77	Pegawai swasta	bPk hariyanto	L	42	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
78	Pegawai swasta	bPk abdul	L	29	Pns	3	3	4	3	2	
79	Pegawai swasta	bPk fahad	L	27	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
80	Pegawai swasta	bPk husin	L	41	Pegawai swasta	4	5	4	4	4	
81	Pegawai swasta	ibu muna	P	43	wirausaha	4	3	3	4	4	
82	Pegawai swasta	bPk bobby	L	31	wirausaha	4	4	3	4	4	
83	Pegawai swasta	bPk fahmi	L	36	wirausaha	4	3	2	2	3	
84	Pegawai swasta	bPk farid	L	38	Pegawai swasta	6	3	3	2	3	
85	Pegawai swasta	bPk rozzi	L	41	Pns	6	3	3	3	1	
86	Pegawai swasta	bPk ficky	L	41	Pegawai swasta	6	1	1	2	2	
87	Pegawai swasta	ibu febri	P	31	Pegawai swasta	7	3	5	2	3	
88	Pegawai swasta	ibu fita	P	31	Pegawai swasta	6	4	3	4	4	
89	Pegawai swasta	ibu frida	P	33	Pegawai swasta	7	4	3	4	4	

no	ResPonden	Nama	JK	Usia	Pekerjaan	Lama menggunakan Produk	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	Pegawai swasta	BPk edi	L	45	wirausaha	3	4	4	3	4
2	Pegawai swasta	BPk dimas	L	42	Pns	4	3	3	4	5
3	Pegawai swasta	BPk doni	L	29	wirausaha	3	4	4	3	3
4	Pegawai swasta	BPk ryan	L	29	Pns	6	3	3	3	3
5	Pegawai swasta	BPk rinadi	L	31	Pegawai swasta	4	3	5	5	5
6	Pegawai swasta	BPk Andy	L	31	Pegawai swasta	4	5	5	5	5
7	Pegawai swasta	BPk Ragil	L	31	wirausaha	4	4	5	5	5
8	Pegawai swasta	BPk Mico	L	42	wirausaha	3	4	5	4	5
9	Pegawai swasta	BPk Syamsul	L	45	wirausaha	4	3	3	3	3
10	Pegawai swasta	Ibu Tyas	P	28	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
11	Pegawai swasta	Ibu Fatima	P	28	Pegawai swasta	6	4	3	3	3
12	Pegawai swasta	BPk budi	L	27	Pegawai swasta	4	4	4	4	4
13	Pegawai swasta	BPk hendrik	L	31	wirausaha	6	3	4	4	4
14	Pegawai swasta	BPk ronny	L	33	Pns	6	4	4	4	4
15	Pegawai swasta	Ibu ranni	P	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	5
16	Pegawai swasta	BPk imam	L	29	Pegawai swasta	6	3	2	3	3
17	Pegawai swasta	Ibu ayu	P	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
18	Pegawai swasta	BPk ghali	L	32	Pegawai swasta	3	3	3	3	3
19	Pegawai swasta	BPk herman	L	32	Pegawai swasta	3	4	4	3	4
20	Pegawai swasta	BPk sandy	L	42	wirausaha	4	2	2	1	2
21	Pegawai swasta	BPk wahyu	L	32	Pns	4	2	3	5	4
22	Pegawai swasta	BPk Rio	L	29	Pns	4	3	3	4	3

23	Pegawai swasta	BPk Bayu	L	31	wirausaha	4	3	4	4	4
24	Pegawai swasta	BPk Alvian	L	27	wirausaha	3	3	4	4	3
25	Pegawai swasta	BPk santos	L	32	swasta	3	4	4	5	4
26	Pegawai swasta	BPk avri	L	42	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
27	Pegawai swasta	Ibu Masunah	P	31	Pns	6	3	4	4	4
28	Pegawai swasta	Ibu dwi	P	33	wirausaha	7	1	1	4	4
29	Pegawai swasta	Ibu Della	P	33	wirausaha	7	3	4	3	4
30	Pegawai swasta	Ibu messy	P	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
31	Pegawai swasta	ibu yesi	P	27	Pns	4	3	3	4	4
32	Pegawai swasta	bPk nouval	L	33	Pns	3	5	5	5	5
33	Pegawai swasta	bPk jerry	L	31	Pegawai swasta	3	2	1	2	2
34	Pegawai swasta	bPk arka	L	31	Pegawai swasta	3	4	3	3	1
35	Pegawai swasta	bPk emir	L	42	wirausaha	3	4	4	4	4
36	Pegawai swasta	bPk erwin	L	45	wirausaha	3	3	3	3	2
37	Pegawai swasta	bPk nico	L	27	Pegawai swasta	7	4	4	4	4
38	Pegawai swasta	bPk marcel	L	29	Pegawai swasta	6	4	2	4	4
39	Pegawai swasta	bPk basuki	L	31	Pegawai swasta	7	4	3	4	4
40	Pegawai swasta	ibu sofie	P	45	Pns	6	3	2	1	1
41	Pegawai swasta	ibu tutik	P	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	4
42	Pegawai swasta	BPk edi	L	29	Pegawai swasta	3	4	4	4	5
43	Pegawai swasta	bPk sumarno	L	31	wirausaha	3	3	2	4	4
44	Pegawai swasta	bPk sudjawal	L	33	wirausaha	6	3	3	4	4
45	Pegawai swasta	bPk kasim	L	33	wirausaha	6	4	4	4	4
46	Pegawai swasta	bPk mandra	L	33	Pns	6	4	4	4	4

47	Pegawai swasta	bPk danni	L	31	Pegawai swasta	4	5	4	4	4
48	Pegawai swasta	bPk syafii	L	29	Pegawai swasta	3	3	2	2	2
49	Pegawai swasta	bPk andre	L	29	Pegawai swasta	3	3	4	4	5
50	Pegawai swasta	bPk adjie	L	27	Pegawai swasta	3	3	3	5	4
51	Pegawai swasta	bPk andik	L	41	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
52	Pegawai swasta	bPk fajar	L	43	Pegawai swasta	3	3	3	3	4
53	Pegawai swasta	bPk Putra	L	37	Pegawai swasta	7	3	3	4	4
54	Pegawai swasta	bPk vigo	L	35	Pns	6	4	4	4	4
55	Pegawai swasta	bPk anca	L	35	Pns	4	3	3	3	3
56	Pegawai swasta	bPk dwi	L	31	wirausaha	3	4	3	3	3
57	Pegawai swasta	bPk didik	L	33	wirausaha	3	5	3	3	3
58	Pegawai swasta	bPk teguh	L	35	wirausaha	3	4	3	2	3
59	Pegawai swasta	bPk garda	L	45	wirausaha	7	1	4	3	3
60	Pegawai swasta	ibu emma	P	45	wirausaha	7	4	3	3	3
61	Pegawai swasta	ibu rahma	P	42	Pns	7	5	4	4	4
62	Pegawai swasta	ibu azizah	P	42	Pns	6	4	5	3	4
63	Pegawai swasta	bPk soleh	L	42	Pns	6	2	2	3	2
64	Pegawai swasta	ibu madina	P	29	Pns	6	4	5	4	4
65	Pegawai swasta	bPk djarot	L	29	Pns	6	2	3	2	2
66	Pegawai swasta	bPk anang	L	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
67	Pegawai swasta	bPk dilla	L	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4
68	Pegawai swasta	bPk vidi	L	33	Pegawai swasta	6	3	3	3	3
69	Pegawai swasta	bPk hadi	L	31	Pegawai swasta	7	4	4	4	3
70	Pegawai swasta	bPk billy	L	42	Pegawai swasta	7	4	4	4	4

71	Pegawai swasta	bPk hafid	L	29	Pegawai swasta	7	4	5	5	4
72	Pegawai swasta	bPk hilmi	L	27	mahasiswa	3	4	3	3	3
73	Pegawai swasta	ibu milla	P	27	Pns	3	4	5	4	4
74	Pegawai swasta	bPk dicky	L	26	mahasiswa	3	2	3	2	2
75	Pegawai swasta	bPk hamidi	L	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	4
76	Pegawai swasta	bPk rudy	L	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	1
77	Pegawai swasta	bPk hariyanto	L	42	Pegawai swasta	3	4	3	4	3
78	Pegawai swasta	bPk abdul	L	29	Pns	3	4	2	3	2
79	Pegawai swasta	bPk fahad	L	27	Pegawai swasta	3	4	4	4	4
80	Pegawai swasta	bPk husin	L	41	Pegawai swasta	4	4	2	3	3
81	Pegawai swasta	ibu muna	P	43	wirausaha	4	4	2	4	4
82	Pegawai swasta	bPk bobby	L	31	wirausaha	4	4	3	4	4
83	Pegawai swasta	bPk fahmi	L	36	wirausaha	4	3	2	2	2
84	Pegawai swasta	bPk farid	L	38	Pegawai swasta	6	3	3	3	2
85	Pegawai swasta	bPk rozzi	L	41	Pns	6	3	3	2	2
86	Pegawai swasta	bPk ficky	L	41	Pegawai swasta	6	2	2	2	2
87	Pegawai swasta	ibu febri	P	31	Pegawai swasta	7	2	3	4	2
88	Pegawai swasta	ibu fita	P	31	Pegawai swasta	6	4	4	5	4
89	Pegawai swasta	ibu frida	P	33	Pegawai swasta	7	4	5	4	4

no	ResPonden	Nama	JK	Usia	Pekerjaan	Lama menggunakan Produk	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
1	Pegawai swasta	BPk edi	L	45	wirausaha	3	4	2	4	4
2	Pegawai swasta	BPk dimas	L	42	Pns	4	4	3	5	4
3	Pegawai swasta	BPk doni	L	29	wirausaha	3	4	4	5	3
4	Pegawai swasta	BPk ryan	L	29	Pns	6	3	3	3	2
5	Pegawai swasta	BPk rinadi	L	31	Pegawai swasta	4	5	5	5	4
6	Pegawai swasta	BPk Andy	L	31	Pegawai swasta	4	4	4	5	4
7	Pegawai swasta	BPk Ragil	L	31	wirausaha	4	5	5	5	3
8	Pegawai swasta	BPk Mico	L	42	wirausaha	3	5	4	5	4
9	Pegawai swasta	BPk Syamsul	L	45	wirausaha	4	3	2	3	4
10	Pegawai swasta	Ibu Tyas	P	28	Pegawai swasta	6	5	5	4	3
11	Pegawai swasta	Ibu Fatima	P	28	Pegawai swasta	6	3	3	3	4
12	Pegawai swasta	BPk budi	L	27	Pegawai swasta	4	4	4	5	4
13	Pegawai swasta	BPk hendrik	L	31	wirausaha	6	4	4	4	3
14	Pegawai swasta	BPk ronny	L	33	Pns	6	4	2	4	4
15	Pegawai swasta	Ibu ranni	P	27	Pegawai swasta	6	4	4	5	5
16	Pegawai swasta	BPk imam	L	29	Pegawai swasta	6	3	3	2	3
17	Pegawai swasta	Ibu ayu	P	27	Pegawai swasta	6	4	2	4	4
18	Pegawai swasta	BPk ghali	L	32	Pegawai swasta	3	3	2	3	3
19	Pegawai swasta	BPk herman	L	32	Pegawai swasta	3	4	5	4	3
20	Pegawai swasta	BPk sandy	L	42	wirausaha	4	2	2	2	2
21	Pegawai swasta	BPk wahyu	L	32	Pns	4	3	2	4	2
22	Pegawai	BPk Rio	L	29	Pns	4	4	3	3	3

	swasta										
23	Pegawai swasta	BPk Bayu	L	31	wirausaha	4	4	4	3	2	
24	Pegawai swasta	BPk Alvian	L	27	wirausaha	3	4	4	3	4	
25	Pegawai swasta	BPk santos	L	32	swasta	3	4	4	4	4	
26	Pegawai swasta	BPk avri	L	42	Pegawai swasta	6	4	3	4	4	
27	Pegawai swasta	Ibu Masunah	P	31	Pns	6	4	3	4	5	
28	Pegawai swasta	Ibu dwi	P	33	wirausaha	7	4	3	4	1	
29	Pegawai swasta	Ibu Della	P	33	wirausaha	7	2	3	3	3	
30	Pegawai swasta	Ibu messy	P	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
31	Pegawai swasta	ibu yesi	P	27	Pns	4	4	4	4	4	
32	Pegawai swasta	bPk nouval	L	33	Pns	3	5	4	5	5	
33	Pegawai swasta	bPk jerry	L	31	Pegawai swasta	3	3	2	3	2	
34	Pegawai swasta	bPk arka	L	31	Pegawai swasta	3	3	4	2	4	
35	Pegawai swasta	bPk emir	L	42	wirausaha	3	4	4	3	4	
36	Pegawai swasta	bPk erwin	L	45	wirausaha	3	3	3	3	3	
37	Pegawai swasta	bPk nico	L	27	Pegawai swasta	7	4	4	4	5	
38	Pegawai swasta	bPk marcel	L	29	Pegawai swasta	6	4	4	2	3	
39	Pegawai swasta	bPk basuki	L	31	Pegawai swasta	7	5	4	4	4	
40	Pegawai swasta	ibu sofie	P	45	Pns	6	4	1	2	2	
41	Pegawai swasta	ibu tutik	P	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
42	Pegawai swasta	BPk edi	L	29	Pegawai swasta	3	4	3	3	2	
43	Pegawai swasta	bPk sumarno	L	31	wirausaha	3	4	3	4	4	
44	Pegawai swasta	bPk sudjawal	L	33	wirausaha	6	3	4	4	4	
45	Pegawai swasta	bPk kasim	L	33	wirausaha	6	4	4	4	4	
46	Pegawai	bPk	L	33	Pns	6	4	3	4	4	

	swasta	mandra									
47	Pegawai swasta	bPk danni	L	31	Pegawai swasta	4	5	5	5	4	
48	Pegawai swasta	bPk syafii	L	29	Pegawai swasta	3	3	2	3	3	
49	Pegawai swasta	bPk andre	L	29	Pegawai swasta	3	5	3	4	4	
50	Pegawai swasta	bPk adjie	L	27	Pegawai swasta	3	4	3	3	3	
51	Pegawai swasta	bPk andik	L	41	Pegawai swasta	6	4	3	4	4	
52	Pegawai swasta	bPk fajar	L	43	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
53	Pegawai swasta	bPk Putra	L	37	Pegawai swasta	7	4	3	4	4	
54	Pegawai swasta	bPk vigo	L	35	Pns	6	4	4	4	4	
55	Pegawai swasta	bPk anca	L	35	Pns	4	4	3	3	3	
56	Pegawai swasta	bPk dwi	L	31	wirausaha	3	5	3	3	4	
57	Pegawai swasta	bPk didik	L	33	wirausaha	3	4	4	4	4	
58	Pegawai swasta	bPk teguh	L	35	wirausaha	3	4	4	4	3	
59	Pegawai swasta	bPk garda	L	45	wirausaha	7	3	3	2	2	
60	Pegawai swasta	ibu emma	P	45	wirausaha	7	3	4	3	3	
61	Pegawai swasta	ibu rahma	P	42	Pns	7	4	4	3	4	
62	Pegawai swasta	ibu azizah	P	42	Pns	6	4	3	4	3	
63	Pegawai swasta	bPk soleh	L	42	Pns	6	2	2	3	1	
64	Pegawai swasta	ibu madina	P	29	Pns	6	5	4	3	4	
65	Pegawai swasta	bPk djarot	L	29	Pns	6	3	3	4	3	
66	Pegawai swasta	bPk anang	L	27	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
67	Pegawai swasta	bPk dilla	L	29	Pegawai swasta	6	4	4	4	4	
68	Pegawai swasta	bPk vidi	L	33	Pegawai swasta	6	4	2	3	5	
69	Pegawai swasta	bPk hadi	L	31	Pegawai swasta	7	3	4	4	3	
70	Pegawai	bPk billy	L	42	Pegawai	7	4	4	4	4	

	swasta				swasta						
71	Pegawai swasta	bPk hafid	L	29	Pegawai swasta	7	5	5	5	4	
72	Pegawai swasta	bPk hilmi	L	27	mahasiswa	3	4	3	4	3	
73	Pegawai swasta	ibu milla	P	27	Pns	3	4	4	4	4	
74	Pegawai swasta	bPk dicky	L	26	mahasiswa	3	4	4	3	3	
75	Pegawai swasta	bPk hamidi	L	41	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
76	Pegawai swasta	bPk rudy	L	41	Pegawai swasta	3	3	3	4	4	
77	Pegawai swasta	bPk hariyanto	L	42	Pegawai swasta	3	3	4	4	4	
78	Pegawai swasta	bPk abdul	L	29	Pns	3	4	3	4	3	
79	Pegawai swasta	bPk fahad	L	27	Pegawai swasta	3	4	4	4	4	
80	Pegawai swasta	bPk husin	L	41	Pegawai swasta	4	4	5	4	4	
81	Pegawai swasta	ibu munia	P	43	wirausaha	4	3	3	3	4	
82	Pegawai swasta	bPk bobby	L	31	wirausaha	4	3	4	3	4	
83	Pegawai swasta	bPk fahmi	L	36	wirausaha	4	2	3	2	2	
84	Pegawai swasta	bPk farid	L	38	Pegawai swasta	6	3	3	3	2	
85	Pegawai swasta	bPk rozzi	L	41	Pns	6	3	3	3	3	
86	Pegawai swasta	bPk ficky	L	41	Pegawai swasta	6	2	1	1	2	
87	Pegawai swasta	ibu febri	P	31	Pegawai swasta	7	5	3	5	2	
88	Pegawai swasta	ibu fita	P	31	Pegawai swasta	6	3	4	3	4	
89	Pegawai swasta	ibu frida	P	33	Pegawai swasta	7	3	4	3	4	

no	ResPonden	Nama	JK	Usia	Pekerjaan	Lama menggunakan Produk	Kualitas layanan(X1)	Citra Perusahaan (X2)	KePuasan Konsumen (Y1)	Loyalitas konsumen (Y2)
1	Pegawai swasta	BPk edi	L	45	wirausaha	3	57	12	15	14
2	Pegawai swasta	BPk dimas	L	42	Pns	4	59	16	15	16
3	Pegawai swasta	BPk doni	L	29	wirausaha	3	60	16	14	16
4	Pegawai swasta	BPk ryan	L	29	Pns	6	46	11	12	11
5	Pegawai swasta	BPk rinadi	L	31	Pegawai swasta	4	36	8	18	19
6	Pegawai swasta	BPk Andy	L	31	Pegawai swasta	4	62	17	20	17
7	Pegawai swasta	BPk Ragil	L	31	wirausaha	4	45	9	19	18
8	Pegawai swasta	BPk Mico	L	42	wirausaha	3	63	16	18	18
9	Pegawai swasta	BPk Syamsul	L	45	wirausaha	4	30	13	12	12
10	Pegawai swasta	Ibu Tyas	P	28	Pegawai swasta	6	51	16	16	17
11	Pegawai swasta	Ibu Fatima	P	28	Pegawai swasta	6	59	14	13	13
12	Pegawai swasta	BPk budi	L	27	Pegawai swasta	4	66	17	16	17
13	Pegawai swasta	BPk hendrik	L	31	wirausaha	6	61	14	15	15
14	Pegawai swasta	BPk ronny	L	33	Pns	6	61	13	16	14
15	Pegawai swasta	Ibu ranni	P	27	Pegawai swasta	6	38	19	17	18
16	Pegawai swasta	BPk imam	L	29	Pegawai swasta	6	42	10	11	11
17	Pegawai swasta	Ibu ayu	P	27	Pegawai swasta	6	62	14	16	14
18	Pegawai swasta	BPk ghali	L	32	Pegawai swasta	3	45	10	12	11
19	Pegawai swasta	BPk herman	L	32	Pegawai swasta	3	35	9	15	16
20	Pegawai swasta	BPk sandy	L	42	wirausaha	4	41	8	7	8
21	Pegawai swasta	BPk wahyu	L	32	Pns	4	51	12	14	11
22	Pegawai	BPk Rio	L	29	Pns	4	59	13	13	14

	swasta										
23	Pegawai swasta	BPk Bayu	L	31	wirausaha	4	57	12	15	13	
24	Pegawai swasta	BPk Alvian	L	27	wirausaha	3	58	14	14	15	
25	Pegawai swasta	BPk santos	L	32	swasta	3	66	16	17	16	
26	Pegawai swasta	BPk avri	L	42	Pegawai swasta	6	57	14	16	15	
27	Pegawai swasta	Ibu Masunah	P	31	Pns	6	63	16	15	16	
28	Pegawai swasta	Ibu dwi	P	33	wirausaha	7	48	12	10	12	
29	Pegawai swasta	Ibu Della	P	33	wirausaha	7	55	12	14	11	
30	Pegawai swasta	Ibu messy	P	29	Pegawai swasta	6	65	16	16	16	
31	Pegawai swasta	ibu yesi	P	27	Pns	4	59	15	14	16	
32	Pegawai swasta	bPk nouval	L	33	Pns	3	74	19	20	19	
33	Pegawai swasta	bPk jerry	L	31	Pegawai swasta	3	31	9	7	10	
34	Pegawai swasta	bPk arka	L	31	Pegawai swasta	3	54	13	11	13	
35	Pegawai swasta	bPk emir	L	42	wirausaha	3	60	14	16	15	
36	Pegawai swasta	bPk erwin	L	45	wirausaha	3	46	14	11	12	
37	Pegawai swasta	bPk nico	L	27	Pegawai swasta	7	36	8	16	17	
38	Pegawai swasta	bPk marcel	L	29	Pegawai swasta	6	56	12	14	13	
39	Pegawai swasta	bPk basuki	L	31	Pegawai swasta	7	64	16	15	17	
40	Pegawai swasta	ibu sofie	P	45	Pns	6	64	6	7	9	
41	Pegawai swasta	ibu tutik	P	41	Pegawai swasta	3	66	16	16	16	
42	Pegawai swasta	BPk edi	L	29	Pegawai swasta	3	60	12	17	12	
43	Pegawai swasta	bPk sumarno	L	31	wirausaha	3	55	15	13	15	
44	Pegawai swasta	bPk sudjawal	L	33	wirausaha	6	58	16	14	15	
45	Pegawai swasta	bPk kasim	L	33	wirausaha	6	64	16	9	16	
46	Pegawai	bPk	L	33	Pns	6	62	15	16	15	

	swasta	mandra								
47	Pegawai swasta	bPk danni	L	31	Pegawai swasta	4	66	18	9	19
48	Pegawai swasta	bPk syafii	L	29	Pegawai swasta	3	36	10	9	11
49	Pegawai swasta	bPk andre	L	29	Pegawai swasta	3	60	13	16	16
50	Pegawai swasta	bPk adjie	L	27	Pegawai swasta	3	57	12	15	13
51	Pegawai swasta	bPk andik	L	41	Pegawai swasta	6	62	15	16	15
52	Pegawai swasta	bPk fajar	L	43	Pegawai swasta	3	56	16	13	16
53	Pegawai swasta	bPk Putra	L	37	Pegawai swasta	7	59	15	14	15
54	Pegawai swasta	bPk vigo	L	35	Pns	6	64	16	16	16
55	Pegawai swasta	bPk anca	L	35	Pns	4	53	12	12	13
56	Pegawai swasta	bPk dwi	L	31	wirausaha	3	59	14	13	15
57	Pegawai swasta	bPk didik	L	33	wirausaha	3	57	16	14	16
58	Pegawai swasta	bPk teguh	L	35	wirausaha	3	56	14	12	15
59	Pegawai swasta	bPk garda	L	45	wirausaha	7	49	11	11	10
60	Pegawai swasta	ibu emma	P	45	wirausaha	7	53	13	13	13
61	Pegawai swasta	ibu rahma	P	42	Pns	7	59	14	17	15
62	Pegawai swasta	ibu azizah	P	42	Pns	6	62	14	16	14
63	Pegawai swasta	bPk soleh	L	42	Pns	6	33	9	9	8
64	Pegawai swasta	ibu madina	P	29	Pns	6	63	14	17	16
65	Pegawai swasta	bPk djarot	L	29	Pns	6	41	12	9	13
66	Pegawai swasta	bPk anang	L	27	Pegawai swasta	6	45	16	16	16
67	Pegawai swasta	bPk dilla	L	29	Pegawai swasta	6	63	16	16	16
68	Pegawai swasta	bPk vidi	L	33	Pegawai swasta	6	30	14	12	14
69	Pegawai swasta	bPk hadi	L	31	Pegawai swasta	7	51	14	15	14
70	Pegawai	bPk billy	L	42	Pegawai	7	59	15	16	16

	swasta				swasta					
71	Pegawai swasta	bPk hafid	L	29	Pegawai swasta	7	57	18	9	19
72	Pegawai swasta	bPk hilmi	L	27	mahasiswa	3	55	14	13	14
73	Pegawai swasta	ibu milla	P	27	Pns	3	48	7	17	16
74	Pegawai swasta	bPk dicky	L	26	mahasiswa	3	66	13	9	14
75	Pegawai swasta	bPk hamidi	L	41	Pegawai swasta	3	65	17	16	16
76	Pegawai swasta	bPk rudy	L	41	Pegawai swasta	3	53	14	13	14
77	Pegawai swasta	bPk hariyanto	L	42	Pegawai swasta	3	61	16	14	15
78	Pegawai swasta	bPk abdul	L	29	Pns	3	49	12	11	14
79	Pegawai swasta	bPk fahad	L	27	Pegawai swasta	3	64	16	16	16
80	Pegawai swasta	bPk husin	L	41	Pegawai swasta	4	63	17	12	17
81	Pegawai swasta	ibu muna	P	43	wirausaha	4	53	14	14	13
82	Pegawai swasta	bPk bobby	L	31	wirausaha	4	56	15	15	14
83	Pegawai swasta	bPk fahmi	L	36	wirausaha	4	63	10	9	9
84	Pegawai swasta	bPk farid	L	38	Pegawai swasta	6	43	11	11	11
85	Pegawai swasta	bPk rozzi	L	41	Pns	6	40	10	10	12
86	Pegawai swasta	bPk ficky	L	41	Pegawai swasta	6	34	6	8	6
87	Pegawai swasta	ibu febri	P	31	Pegawai swasta	7	51	13	11	15
88	Pegawai swasta	ibu fita	P	31	Pegawai swasta	6	63	15	8	14
89	Pegawai swasta	ibu frida	P	33	Pegawai swasta	7	64	15	9	14