

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui metode regresi linier berganda dalam menganalisa data dengan judul *analisis servqual, customer relationship management, dan price* terhadap *loyalty* dengan *customer relationship management* sebagai mediasi pada Apotek Tiara Citra Raya Surabaya dapat diperoleh 2 persamaan, yaitu:

$$\text{Persamaan regresi I} = M = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$\text{Persamaan regresi II} = Y = a + b_4X_1 + b_5X_2 + b_6X_3 + b_7M + e$$

2. Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa :
 - a. Nilai t hitung dari pengaruh variabel *service quality* terhadap *customer satisfaction* = 3,099 > t tabel = 1,985 (berpengaruh positif) dengan angka signifikansi = 0.003 < 0,025 (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Apotek Tiara terbukti.
 - b. Nilai t hitung dari pengaruh variabel CRM terhadap *customer satisfaction* = 1,478 < t tabel = 1,985 (tidak ada pengaruh) dengan angka signifikansi = 0.143 > 0,025 (tidak signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2



yang menyatakan CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* tidak terbukti.

- c. Nilai t hitung dari pengaruh variabel *price* terhadap *loyalty* = 4,919 > t tabel = 1,985 (berpengaruh positif) dengan angka signifikansi = 0.000 < 0,025 (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan *Price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan Apotek Tiara terbukti.
- d. Nilai t hitung dari pengaruh variabel *servqual* terhadap *loyalty* = 2,935 > t tabel = 1,985 (berpengaruh positif) dengan angka signifikansi = 0.004 < 0,025 (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty* pelanggan Apotek Tiara terbukti.
- e. Nilai t hitung dari pengaruh variabel CRM terhadap *loyalty* = -1.499 < t tabel = 1,985 (tidak berpengaruh) dengan angka signifikansi = 0,137 > 0,025 (tidak signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 yang menyatakan CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty* pelanggan Apotek Tiara tidak terbukti.
- f. Nilai t hitung dari pengaruh variabel *price* terhadap *loyalty* = 2,671 > t tabel = 1,985 (berpengaruh positif) dengan angka signifikansi = 0.009 < 0,025 (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 yang menyatakan bahwa *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty* pelanggan Apotek Tiara terbukti.



g. Nilai t hitung dari pengaruh variabel *customer satisfaction* terhadap *loyalty* = 4,490 > t tabel = 1,985 (berpengaruh positif) dengan angka signifikansi = 0.000 < 0,05 (signifikan). Dapat disimpulkan bahwa *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalty* pelanggan Apotek Tiara terbukti.

2. Berdasarkan uji mediasi dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan output data dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* sebagai mediasi *service quality* terhadap *loyalty*.
 - b. Berdasarkan output data dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* tidak memediasi hubungan CRM terhadap *loyalty*.
 - c. Berdasarkan output data dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* memediasi hubungan *price* terhadap *loyalty*.

2.2 Saran

Dari hasil penelitian yang berjudul “Analisis *Service Quality*, *Customer Relationship Management* dan *Price* terhadap *Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Mediasi” maka beberapa saran yang dapat dikemukakan antara lain:

1. Berkaitan dengan *service quality*
 - a) Pelatihan kepada karyawan mengenai *product knowledge*, agar karyawan lebih dapat mengenal produk atau obat-obat apa saja yang dijual secara menyeluruh. Sehingga apabila karyawan ditanya oleh



pelanggan dapat memberikan informasi mengenai produk tersebut secara menyeluruh.

- b) Apotek Tiara disarankan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai *public speaking* dan cara untuk mengatasi keluhan pelanggan karena tidak setiap saat Apoteker ataupun pihak pemilik berada di Apotek.
- c) Diharapkan Apotek Tiara untuk lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan dengan memperhatikan kebersihan ruangan maupun kebersihan etalase dan kebersihan kemasan obat karena dengan tidak dijaganya kebersihan maka kepercayaan pelanggan/pasien untuk membeli obat di Apotek dapat berkurang yang tentunya akan berdampak buruk untuk kepuasan danloyalitas.

2. Berkaitan dengan *Customer Relationship Management* (CRM)

- a) Hendaknya pemilik Apotek Tiara menetapkan pegawai yang tetap di masing-masing cabang, dengan adanya pegawai yang tetap maka *chemistry* dengan pelanggan terutama pelanggan yang setia dapat dengan mudah diciptakan. Selain itu dengan adanya pegawai yang tetap kemampuan mengelola database pelanggan dapat tercapai dengan baik.
- b) Hasil kuesioner membuktikan bahwa masih banyak pelanggan yang belum mengetahui adanya diskon dan akun social media yang dimiliki oleh Apotek Tiara. Sehingga diharapkan dari pihak pegawai lebih aktif dalam menyampaikan informasi-informasi mengenai 2 hal tersebut



dan pemberian kartu nama kepada pelanggan baru harus pula aktif dilaksanakan.

- c) *Customer Relationship Management* (CRM) memang tidak selalu berkaitan dengan *software* yang handal untuk mengelola database pelanggan. Namun adanya pemasangan *software* yang lebih modern terutama terkait pengelolaan history pembelian peneliti rasa mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk dapat mengetahui *history* obat yang pernah dibeli, apalagi didukung dengan tidak semua pasien mampu menghafal obat yang dikonsumsi.

3. Berkaitan dengan *price*.

Kepuasan mengenai harga (terutama dalam konteks pemasaran jasa) tidak mudah dilakukan. Dalam penjualan ritel, mayoritas konsumen sedikit sensitif terhadap harga, namun juga mempertimbangkan faktor lain (seperti citra merk, lokasi toko, layanan, nilai (*value*), fitur produk, dan kualitas). Selain itu, persepsi konsumen terhadap kualitas produk seringkali dipengaruhi oleh harga. Disekitar Apotek Tiara masih terdapat 5 Apotek lain yang tentunya saling bersaing baik persaingan dalam hal pelayanan maupun harga. Dibanding 5 Apotek tersebut, Apotek Tiara memiliki harga yang lumayan mahal. Oleh karena itu diharapkan Apotek Tiara mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kesesuaian harga dengan pelayanan dapat terjadi dan senantiasa memenuhi kelengkapan obat sehingga



Apotek Tiara menjadi opsi utama bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan obat mereka.

4. Berkaitan dengan penelitian-penelitian selanjutnya.

Bagi peneliti-peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel – variabel independen sehingga tidak menutup kemungkinan apabila menggunakan variabel yang relevan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh,Tamrin. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-2. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Accounting corner. 2015. <http://www.accounting-corner.com/2015/10/tutorial-spss.html?m=1>. (Diakses Tgl. 19 April 2016: pk.10.07).
- Amelia & Olivia. 2012. *Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Dalam Meningkatkan Repetitive Buying di Alex's Embong Kenongo Surabaya*. *Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 1 No. 1, Desember 2012*.
- Arribawa,Putu Eka. *Hubungan Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar*. Tesis. Denpasar: Udayana.
- Assauri, Sofyan.2012. *Marketing*. Cetakan pertama. Jakarta: MBA.
- Dewi,Putri Retno. 2012. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan. (Studi kasus pada Klinik Kecantikan London Beauty Center Surabaya)*.Skripsi. Jakarta: Fisip UI.
- Ersi & Samuel . 2014. *Analysis CRM,Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur*.*Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 1:April (1)*.
- Fisip,Retno. 2009. *Marketing Genius* (Diterjemahkan oleh Rahmat Susanto,David & Ivan Mulyadi). Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haeranto & Iriyani. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada RS Roemani Semarang*. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi : Universitas Semarang.
- Harsono, Budi. 2013. *How To Manage Customer Voice*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Khakim,Fathony & Minarsih. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*. Tugas Ilmiah. Semarang:Universitas Pandanaran.
- Kota,Yulius Efesus. 2015. *Pengaruh Kebutuhan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Sidoarjo dengan Kelompok Referensi Sebagai Variabel Moderasi*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi: Universitas Katolik Darma Cendika.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. (Diterjemahkan oleh Bob Sabran, MM). Jakarta: Erlangga.
- Kusnadi. 2010. *Analisis Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Customer Value Melalui Customer Satisfaction Pada Bank Pemerintah di Surabaya*. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen Volume 6 Nomor 3*. April 2011.
- Lestari, Anik. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya)*. *Buletin Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. Vol. 11, No. 1, April 2013 hal 1-86.
- Limakrisna & Susilo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lovelock, Wirtz & Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jilid 1. Edisi 7. (Diterjemahkan oleh Dian Wulandari & Devri Barnandi Putera). Jakarta: Erlangga.
- Munidi, H. 2013. *"Pengantar dan Tesis Analisis Data Untuk Penulisan Skripsi"*. Edisi 1. Jember: Pustaka pelajar.
- Paul dan Froit Martin. 2002. *Romancing the Customer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyanto, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Putra, Febrri T.B. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi : Universitas Diponegoro.
- Sandra Widya Erdina. 2010. *Peranan Customer Service dalam Aktivitas CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank ICB Bumiputera Cabang Semarang*. Tugas Akhir. Semarang: Fakultas Ekonomi:Udayana.
- Saputra, Cawan. 2015. *Analisis Pengaruh Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Bioskop The Premiere Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi : Universitas Katolik Darma Cendika.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tanjung, Widjaja. 2004. *Marketing Management (Jilid II)*. Edisi 2. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008a. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.



2010b. *Pemasaran Jasa*. Jilid 2. Edisi 7. (Diterjemahkan oleh Dian Wulandari &Devri Barnandi Putera). Jakarta: Erlangga.

2014c. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Verdiansah,Danie. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management(CRM) sebagai strategi bisnis pada Century Healthcare*. Karya ilmiah. Yogyakarta:AMIKOM.

Wijayanti,Wisdha Ratih Trisnawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.

Wulandari, Tri Wahyu. 2008. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri*. Skripsi. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “Analisis Service Quality, Customer Relationship Manajemen dan Price terhadap Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediasi Pada Apotek Tiara Citra Raya Surabaya”, maka dengan hormat saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi daftar pertanyaan berikut ini. Data ini saya perlukan sebagai bahan untuk menyusun skripsi di Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

I. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin anda : L / P
2. Usia anda saat ini : tahun
3. Sudah berapa kali melakukan pembelian di Apotek Tiara
 - a. 1-2x
 - b. 3-4x
 - c. $\geq 5x$

II. Pertanyaan berhubungan dengan variable

Pertanyaan pengisian: Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sesuai dengan tanggapan anda pada pernyataan berikut ini. Keterangan :

- A. Sangat setuju sekali (SSS) bobot 5
- B. Sangat setuju (SS) bobot 4
- C. Setuju (S) bobot 3
- D. Tidak Setuju (TS) bobot 2
- E. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot 1

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		SSS	SS	S	TS
Service Quality					
1.	Janji pegawai apotek untuk mengerjakan resep ataupun mengirim obat selalu ditepati.				
2.	Pelayanan yang cepat terhadap penyediaan obat dan				

	pengiriman obat.				
3.	Pegawai selalu merespon dengan cepat permintaan pasien.				
4.	Pegawai apotek berpengetahuan luas dan mampu memberikan informasi yang akurat dan handal.				
5.	Pegawai apotek Tiara menekankan transaksi dan pencatatan yang bebas dari kesalahan.				
6.	Pegawai apotek Tiara menyampaikan cara pemakaian obat dengan tulus dan bersungguh-sungguh.				
7.	Apotek Tiara memiliki jam dan hari operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.				
8.	Layout Apotek Tiara memudahkan pelanggan untuk bergerak dan menemukan apa yang mereka butuhkan.				
9.	Apotek Tiara memiliki kelengkapan obat.				

Customer Relationship Managemen (CRM)

1.	Pegawai memiliki kemampuan dalam mengelola <i>database</i> pelanggan dengan baik .				
2.	Pegawai mampu mengidentifikasi data pelanggan dengan tepat dan akurat.				
3.	Pegawai selalu melayani pelanggan dengan sopan dan ramah.				
4.	Pegawai apotek mampu melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.				
5.	Pegawai apotek bersedia memenuhi permintaan obat/vitamin pasien dengan baik.				
6.	Pelanggan mudah dalam memperoleh informasi yang cepat melalui ketersediaan media sosial.				
7.	Pelanggan dapat melakukan order dan menyampaikan keluhan dengan mudah .				

Price

1.	Apotek Tiara memiliki harga yang cukup terjangkau bila				
----	--	--	--	--	--

	X1										X2										X3			M			Y		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2	X3.1	X3.2	X3	M.1	M.2	M	Y.1	Y.2	Y		
	3	3	4	4	3	4	4	3	32	3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	8	4	4	8	4	4	8			
	2	3	3	3	1	3	4	4	25	2	3	4	3	3	3	2	20	2	2	4	3	3	6	2	2	4			
	4	4	4	4	4	5	4	3	37	4	4	5	5	5	5	5	33	4	4	8	4	4	8	4	4	7			
	4	4	3	3	2	4	4	5	35	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	5	3	3	6	3	3	6			
	3	3	3	3	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	3	3	25	4	3	7	4	4	8	3	3	6			
	3	3	3	3	5	3	3	5	29	5	3	3	3	2	2	20	1	4	5	3	3	6	5	5	10				
	3	4	5	4	3	4	5	5	35	3	4	4	4	5	5	28	3	4	7	5	5	10	5	4	9				
	3	4	4	4	4	4	5	5	36	3	5	5	5	5	5	30	3	3	6	3	4	7	3	3	6				
	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	4	3	3	3	22	2	2	4	3	3	6	2	2	4				
	4	4	4	4	4	5	5	5	39	4	4	5	5	5	5	33	4	4	8	4	5	9	4	4	8				
	3	3	3	3	3	4	3	5	34	3	3	5	4	5	3	28	5	5	10	5	5	10	4	5	9				
	3	3	3	3	4	3	3	5	33	5	3	3	4	4	4	27	3	3	6	3	4	7	4	4	8				
	3	3	5	4	3	4	3	3	33	4	3	3	4	3	5	26	4	4	8	3	4	7	3	4	7				
	4	5	5	5	4	4	5	5	40	3	4	4	5	5	4	3	28	3	4	7	4	4	8	4	8				
	2	3	4	4	5	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	21	1	3	4	4	3	7	5	5	10				
	3	3	4	3	3	3	3	3	29	4	4	4	4	3	3	25	3	3	6	4	3	7	3	3	6				
	3	4	4	5	4	5	5	5	40	2	3	3	4	4	4	23	5	4	9	4	4	8	3	3	6				
	3	4	3	3	5	4	4	3	35	4	5	4	3	4	5	29	4	3	7	4	5	9	4	5	9				
	3	3	3	3	2	4	4	4	30	3	3	5	5	5	3	27	3	3	6	4	3	7	4	2	6				
	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	21	3	3	6	3	3	6	3	3	6				
	3	4	3	4	3	4	5	3	34	3	3	3	4	3	5	26	2	5	7	3	3	6	4	4	8				
	2	3	3	3	3	4	3	4	27	3	3	3	3	3	4	22	2	3	5	3	3	6	3	4	7				
	4	4	4	4	2	3	3	5	32	3	4	4	5	5	2	26	2	4	6	3	3	6	4	2	6				
	5	5	5	5	3	4	5	5	40	4	3	5	5	5	4	31	3	4	7	4	5	9	5	3	8				
	3	3	3	4	4	4	5	5	36	4	4	5	5	5	5	33	3	3	6	4	4	8	4	3	7				
	2	3	3	4	4	4	5	5	34	3	3	3	3	3	3	22	1	2	3	3	3	6	3	4	7				
	4	4	4	4	3	5	5	4	38	4	3	5	5	5	4	31	5	5	10	4	4	8	5	5	10				
	3	4	4	4	3	4	4	5	33	4	4	5	5	5	4	31	3	3	6	4	4	8	4	3	7				



Untuk keperluan pendidkikan dan penelitian, Segala bentuk pelanggaran/ pengistiasikan akan dikenakan sanksi.

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas

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	158.83	551.470	.650	.909
X1.2	159.05	549.559	.704	.909
X1.3	158.69	554.360	.687	.909
X1.4	158.63	553.175	.701	.909
X1.5	158.98	555.898	.587	.910
X1.6	158.68	557.996	.660	.910
X1.7	158.52	559.395	.570	.911
X1.8	158.26	557.665	.601	.910
X1.9	158.05	566.906	.365	.912
TOTAL_SERVQUAL	128.61	377.037	.860	.923
X2.1	158.91	560.430	.587	.911
X2.2	158.96	557.264	.646	.910
X2.3	158.12	563.026	.499	.911
X2.4	158.17	559.919	.592	.911
X2.5	158.22	558.440	.596	.910
X2.6	158.60	553.264	.648	.909
X2.7	158.55	554.006	.610	.910
TOTAL_CRM	135.22	430.971	.770	.912
X3.1	159.43	550.167	.615	.909
X3.2	159.05	555.742	.598	.910
TOTAL_PRICE	156.10	525.663	.666	.907
M.1	158.80	554.836	.703	.909
M.2	158.82	550.640	.695	.909
TOTAL_C.SATISFACTION	155.23	525.119	.749	.906
Y.1	158.89	549.957	.700	.909
Y.2	159.06	550.731	.583	.910
TOTAL_LOYALTY	155.57	520.636	.689	.906

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut secara tegas dan tanpa ujud ang yang berlaku.



LAMPIRAN 4

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	27

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Multikolinieritas Variabel X Terhadap M

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part Tolerance	
(Constant)	.350	.793		.442	.660				
TOTAL_SERVQUAL	.090	.029	.305	3.099	.003	.608	.302	.219	.515
TOTAL_CRM	.053	.036	.140	1.478	.143	.525	.149	.104	.557
TOTAL_PRICE	.370	.075	.412	4.919	.000	.632	.449	.348	.712

a. Dependent Variable: TOTAL_C.SATISFACTION



LAMPIRAN 6

Hasil Uji Multikolinieritas Variabel X dan M Terhadap Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tol
1 (Constant)	-.233	1.068		-.218	.828				
TOTAL_C-SATISFACTION	.536	.137	.431	3.901	.000	.633	.372	.299	
TOTAL_PRICE	.177	.113	.159	1.562	.122	.517	.158	.120	
TOTAL_CRM	-.012	.048	-.025	-.240	.810	.307	-.025	-.018	
TOTAL_SERVICEQUAL	.069	.041	.189	1.690	.094	.517	.171	.129	

a. Dependent Variable: TOTAL_LOYALTY

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendekia
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penyalinan/daur ulang
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LAMPIRAN 7

Tabel r (Pearson Product Moment)

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.380	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





Karya ilmiah milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LAMPIRAN 8

Tabel Durbin Watson



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LAMPIRAN 8

Tabel T

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	31
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian dan pengabdian masyarakat. Segala bentuk pelanggaran hak cipta akan dituntut secara hukum.



49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/diag as akal





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendekia. Hanya dipergunakan

untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penjiplakan/diag as akan

dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3

LAMPIRAN 9

Tabel DURBIN WATSON

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$										
n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684

55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874
116	1.6797	1.7145	1.6622	1.7323	1.6445	1.7504	1.6265	1.7690	1.6084	1.7878
117	1.6812	1.7156	1.6638	1.7332	1.6462	1.7512	1.6284	1.7696	1.6105	1.7883
118	1.6826	1.7167	1.6653	1.7342	1.6479	1.7520	1.6303	1.7702	1.6125	1.7887
119	1.6839	1.7178	1.6669	1.7352	1.6496	1.7528	1.6321	1.7709	1.6145	1.7892
120	1.6853	1.7189	1.6684	1.7361	1.6513	1.7536	1.6339	1.7715	1.6164	1.7896