

Lampiran 1 Hasil SPSS

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jenis Kelamin * Usia	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
Jenis Kelamin * Pekerjaan	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
Jenis Kelamin * Pendapatan	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%
Jenis Kelamin * Lama Menggunakan Produk	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

Jenis Kelamin * Usia Crosstabulation

			Usia				Total
			31-35	36-40	41-45	>46	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	13	22	17	8	60
		% within Jenis Kelamin	21.7%	36.7%	28.3%	13.3%	100.0%
Total		Count	13	22	17	8	60
		% within Jenis Kelamin	21.7%	36.7%	28.3%	13.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Pekerjaan Crosstabulation

			Pekerjaan			Total
			Pegawai Swasta	Wiraswasta	Ibu Rumah Tangga	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	8	26	26	60
		% within Jenis Kelamin	13.3%	43.3%	43.3%	100.0%
Total		Count	8	26	26	60
		% within Jenis Kelamin	13.3%	43.3%	43.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Pendapatan Crosstabulation

			Pendapatan			Total
			Kurang dari Rp. 500.000	Rp. 500.000-Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000- Rp. 1.500.000	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	20	23	17	60
		% within Jenis Kelamin	33.3%	38.3%	28.3%	100.0%
Total		Count	20	23	17	60
		% within Jenis Kelamin	33.3%	38.3%	28.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Lama Menggunakan Produk Crosstabulation

			Lama Menggunakan Produk				Total
			4 Bulan	1-2 Tahun	2-3 Tahun	> 3 Tahun	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	9	20	18	13	60
		% within Jenis Kelamin	15.0%	33.3%	30.0%	21.7%	100.0%
Total		Count	9	20	18	13	60
		% within Jenis Kelamin	15.0%	33.3%	30.0%	21.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Santunan Crosstabulation

			Santunan			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	5	35	20	60
		% within Jenis Kelamin	8.3%	58.3%	33.3%	100.0%
Total		Count	5	35	20	60
		% within Jenis Kelamin	8.3%	58.3%	33.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Reward Crosstabulation

			Reward			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	3	35	22	60
		% within Jenis Kelamin	5.0%	58.3%	36.7%	100.0%
Total		Count	3	35	22	60
		% within Jenis Kelamin	5.0%	58.3%	36.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Loyalty Bonus Crosstabulation

			Loyalty Bonus			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	16	25	19	60
		% within Jenis Kelamin	26.7%	41.7%	31.7%	100.0%
Total		Count	16	25	19	60
		% within Jenis Kelamin	26.7%	41.7%	31.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelayanan yang Baik Crosstabulation

			Pelayanan yang Baik			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	6	31	23	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	51.7%	38.3%	100.0%
Total		Count	6	31	23	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	51.7%	38.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelayanan Yang Ramah Crosstabulation

			Pelayanan Yang Ramah			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	8	24	28	60
		% within Jenis Kelamin	13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
Total		Count	8	24	28	60
		% within Jenis Kelamin	13.3%	40.0%	46.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Ruang yang Nyaman Crosstabulation

			Ruang yang Nyaman			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	6	29	25	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	48.3%	41.7%	100.0%
Total		Count	6	29	25	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	48.3%	41.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Memberikan Informasi dengan Baik Crosstabulation

			Memberikan Informasi dengan Baik			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	6	35	19	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	58.3%	31.7%	100.0%
Total		Count	6	35	19	60
		% within Jenis Kelamin	10.0%	58.3%	31.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelayanan Via telpon/internet Crosstabulation

			Pelayanan Via telpon/internet				Total
			TS	N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	1	2	32	25	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	3.3%	53.3%	41.7%	100.0%
Total		Count	1	2	32	25	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	3.3%	53.3%	41.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelanggan Sebagai Partner Crosstabulation

			Pelanggan Sebagai Partner				Total
			TS	N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	1	3	30	26	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	5.0%	50.0%	43.3%	100.0%
Total		Count	1	3	30	26	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	5.0%	50.0%	43.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelanggan mengikuti kegiatan koperasi Crosstabulation

			Pelanggan mengikuti kegiatan koperasi			Total
			N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	3	37	20	60
		% within Jenis Kelamin	5.0%	61.7%	33.3%	100.0%
Total		Count	3	37	20	60
		% within Jenis Kelamin	5.0%	61.7%	33.3%	100.0%

Jenis Kelamin * Pelanggan merekomendasikan koperasi kepada temannya Crosstabulation

			Pelanggan merekomendasikan koperasi kepada temannya				Total
			STS	N	S	SS	
Jenis Kelamin	Perempuan	Count	1	5	28	26	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	8.3%	46.7%	43.3%	100.0%
Total		Count	1	5	28	26	60
		% within Jenis Kelamin	1.7%	8.3%	46.7%	43.3%	100.0%

UJI VALIDITAS

Correlations

		Santunan	Reward	Loyalty Bonus	x1
Santunan	Pearson Correlation	1	-.037	-.175	.414**
	Sig. (2-tailed)		.777	.182	.001
	N	60	60	60	60
Reward	Pearson Correlation	-.037	1	.080	.564**
	Sig. (2-tailed)	.777		.545	.000
	N	60	60	60	60
Loyalty Bonus	Pearson Correlation	-.175	.080	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.182	.545		.000
	N	60	60	60	60
x1	Pearson Correlation	.414**	.564**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		Pelayanan yang Baik	Pelayanan Yang Ramah	Ruangan yang Nyaman	x2
Pelayanan yang Baik	Pearson Correlation	1	.088	.066	.591**
	Sig. (2-tailed)		.506	.618	.000
	N	60	60	60	60
Pelayanan Yang Ramah	Pearson Correlation	.088	1	.135	.674**
	Sig. (2-tailed)	.506		.302	.000
	N	60	60	60	60
Ruangan yang Nyaman	Pearson Correlation	.066	.135	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.618	.302		.000
	N	60	60	60	60
x2	Pearson Correlation	.591**	.674**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

Correlations

		Pelayanan yang Baik	Pelayanan Yang Ramah	Ruangan yang Nyaman	x2
Pelayanan yang Baik	Pearson Correlation	1	.088	.066	.591**
	Sig. (2-tailed)		.506	.618	.000
	N	60	60	60	60
Pelayanan Yang Ramah	Pearson Correlation	.088	1	.135	.674**
	Sig. (2-tailed)	.506		.302	.000
	N	60	60	60	60
Ruang yang Nyaman	Pearson Correlation	.066	.135	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.618	.302		.000
	N	60	60	60	60
x2	Pearson Correlation	.591**	.674**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		Memberikan Informasi dengan Baik	Pelayanan Via telpon/internet	Pelanggan Sebagai Partner	x3
Memberikan Informasi dengan Baik	Pearson Correlation	1	.282*	.522**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.029	.000	.000
	N	60	60	60	60
Pelayanan Via telpon/internet	Pearson Correlation	.282*	1	.432**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.029		.001	.000
	N	60	60	60	60
Pelanggan Sebagai Partner	Pearson Correlation	.522**	.432**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60
x3	Pearson Correlation	.763**	.733**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		Memberikan Informasi dengan Baik	Pelayanan Via telpon/internet	Pelanggan Sebagai Partner	x3
Memberikan Informasi dengan Baik	Pearson Correlation	1	.282*	.522**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.029	.000	.000
	N	60	60	60	60
Pelayanan Via telpon/internet	Pearson Correlation	.282*	1	.432**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.029		.001	.000
	N	60	60	60	60
Pelanggan Sebagai Partner	Pearson Correlation	.522**	.432**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60
x3	Pearson Correlation	.763**	.733**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

Correlations

		Memberikan Informasi dengan Baik	Pelayanan Via telpon/internet	Pelanggan Sebagai Partner	x3
Memberikan Informasi dengan Baik	Pearson Correlation	1	.282*	.522**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.029	.000	.000
	N	60	60	60	60
Pelayanan Via telpon/internet	Pearson Correlation	.282*	1	.432**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.029		.001	.000
	N	60	60	60	60
Pelanggan Sebagai Partner	Pearson Correlation	.522**	.432**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60
x3	Pearson Correlation	.763**	.733**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

Correlations

		Pelanggan mengikuti kegiatan koperasi
Pelanggan mengikuti kegiatan koperasi	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	60
Pelanggan merekomendasikan koperasi kepada temannya	Pearson Correlation	-.124
	Sig. (2-tailed)	.347
	N	60
Y	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

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

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.652	3

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Santunan	8.3667	.982	-.157	.142
Reward	8.3000	.790	.044	-.408 ^a
Loyalty Bonus	8.5667	.656	-.073	-.077 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan yang Baik	8.6500	1.045	.102	.238
Pelayanan Yang Ramah	8.6000	.888	.153	.123
Ruangan yang Nyaman	8.6167	.986	.139	.160

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.9333	1.589	1.26044	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Memberikan Informasi dengan Baik	8.7000	1.197	.478	.603
Pelayanan Via telpon/internet	8.5667	1.233	.412	.685
Pelanggan Sebagai Partner	8.5667	.995	.595	.439

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.9167	2.213	1.48771	3

ANALISIS REGRESI DAN KORELASI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3, x1, x2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.313	.276	.75599

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.578	3	4.859	8.502	.000 ^a
	Residual	32.005	56	.572		
	Total	46.583	59			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	6.652	1.754		3.793	.000			
	x1	-.234	.097	-.283	-2.414	.019	-.312	-.307	-.267
	x2	.225	.086	.320	2.635	.011	.459	.332	.292
	x3	.152	.072	.255	2.123	.038	.307	.273	.235

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	6.652	1.754		3.793	.000			
	x1	-.234	.097	-.283	-2.414	.019	-.312	-.307	-.267
	x2	.225	.086	.320	2.635	.011	.459	.332	.292
	x3	.152	.072	.255	2.123	.038	.307	.273	.235

a. Dependent Variable: Y

UJI ASUMSI REGRESI

MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.652	1.754		3.793	.000		
	x1	-.234	.097	-.283	-2.414	.019	.895	1.117
	x2	.225	.086	.320	2.635	.011	.834	1.199
	x3	.152	.072	.255	2.123	.038	.853	1.172

a. Dependent Variable: Y

HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x3, x1, x2 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.313	.276	.75599

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.313	.276	.75599

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.578	3	4.859	8.502	.000 ^a
	Residual	32.005	56	.572		
	Total	46.583	59			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.652	1.754		3.793	.000		
	x1	-.234	.097	-.283	-2.414	.019	.895	1.117
	x2	.225	.086	.320	2.635	.011	.834	1.199
	x3	.152	.072	.255	2.123	.038	.853	1.172

a. Dependent Variable: Y

Coefficient Correlations^a

Model			x3	x1	x2
1	Correlations	x3	1.000	-.244	-.352
		x1	-.244	1.000	.285
		x2	-.352	.285	1.000
	Covariances	x3	.005	-.002	-.002
		x1	-.002	.009	.002
		x2	-.002	.002	.007

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.6914	9.3577	8.5833	.49707	60
Residual	-1.69144	1.63056	.00000	.73652	60
Std. Predicted Value	-3.806	1.558	.000	1.000	60
Std. Residual	-2.237	2.157	.000	.974	60

a. Dependent Variable: Y

Correlations

			x1	x2	x3	Abs_Res
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	1.000	-.232	.313*	.049
		Sig. (2-tailed)	.	.075	.015	.713
		N	60	60	60	60
	x2	Correlation Coefficient	-.232	1.000	.232	-.385**
		Sig. (2-tailed)	.075	.	.074	.002
		N	60	60	60	60
	x3	Correlation Coefficient	.313*	.232	1.000	.076
		Sig. (2-tailed)	.015	.074	.	.564
		N	60	60	60	60
	Abs_Res	Correlation Coefficient	.049	-.385**	.076	1.000
		Sig. (2-tailed)	.713	.002	.564	.
		N	60	60	60	60

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

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

AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.559 ^a	.313	.276	.75599	.641

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.559 ^a	.313	.276	.75599	.641

b. Dependent Variable: Y

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.73652223
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.062
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		.902
Asymp. Sig. (2-tailed)		.389

a. Test distribution is Normal.

LINIERITAS

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.097	6.255	1	58	.015	11.837	-.258

The independent variable is x1.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable:Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.211	15.485	1	58	.000	4.398	.324

The independent variable is x2.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable:Y

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.094	6.020	1	58	.017	6.218	.183

The independent variable is x3.

KUISISIONER

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI WANITA SEKARSARI MALANG

Kpd Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Responden

Di Tempat

Asalamualaikum Wr.Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “ **ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPERASI WANITA SEKARSARI MALANG**”. Maka dengan hormat, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner (daftar pertanyaan) yang tersedia.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *financial benefits*, *social benefits*, dan *structural benefits* terhadap loyalitas pelanggan pada koperasi. Atas partisipasi Saudara/I dalam mengisi daftar pertanyaan/kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Afif Junaedi

Bagian I : Identifikasi pelanggan

Petunjuk pengisian :

- a. Berilah tanda (x) pada pilihan yang telah disediakan
- b. Nomor responden tidak perlu diisi
 1. Nama (boleh tidak diisi) :
 2. Alamat :
 3. Usia :
 4. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
 5. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu rumah tangga
 - e. Pelajar/Mahasiswa
 - f. Lain-lain
 6. Pendapatan :
 - a. Kurang dari Rp. 500.000,00
 - b. Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00
 - c. Rp. 1.000.001,00 – Rp. 1.500.000,00
 - d. Rp. 1.500.001,00 – Rp. 2.000.000,00
 - e. Lebih dari Rp. 2.000.000,00
 7. Berapa lama menggunakan produk perusahaan?
 - a. > 4 Bulan
 - b. 1-2 Tahun
 - c. 2-3 Tahun
 - d. > 3 Tahun

Bagian II : Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas pelanggan

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Biasa Saja/Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
	<i>Financial Benefits (X1)</i>					
1.	a. Perusahaan memberikan santunan kepada pelanggan ketika terjadi musibah (X1.1)					
2.	b. Perusahaan memberikan <i>reward</i> kepada pelanggan (X1.2)					
3.	c. Perusahaan memberikan <i>loyalty bonus</i> di produk yang ada (X1.3)					
	<i>Social Benefits (X2)</i>					
1.	a. Perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (X2.1)					
2.	b. Karyawan perusahaan melayani pelanggan dengan ramah (X2.2)					
3.	c. Perusahaan menyediakan ruangan yang nyaman (X2.3)					
	<i>Structural Benefits (X3)</i>					
1.	a. Perusahaan memberikan informasi dengan baik (X3.1)					
2.	b. Perusahaan memberikan layanan <i>customer service</i> via telepon/internet (X3.2)					

3.	<p>c. Perusahaan mengajak dan memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menjadi <i>partner</i> (X3.3)</p>					
1.	<p>Loyalitas Pelanggan (Y)</p> <p>a. Pelanggan mengikuti kegiatan yang diadakan koperasi (Y1.1)</p>					
2.	<p>b. Pelanggan merekomendasikan koperasi kepada temannya (Y2.2)</p>					

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana profil koperasi ini?
2. Bagaimana visi, misi, tujuan dan sasaran jangka panjang koperasi ini?
3. Bagaimana struktur organisasi koperasi ini?
4. Bagaimana implementasi *Relationship Marketing* di koperasi ini?
5. Bagaimana implementasi *financial benefits* (memberi manfaat keuangan) kepada pelanggan?
6. Bagaimana implementasi *social benefits* (hubungan social) kepada pelanggan?
7. Bagaimana implementasi *structural benefits* (ikatan structural) kepada pelanggan?
8. Berapa jumlah pelanggan saat ini?



**DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
FAKULTAS EKONOMI**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 005/BAN-PT/ Ak-X/S1/II/2007
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 558881, Faksimile (0341) 558881

BUKTI KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Afif Junaedi
NIM/Kosentrasi : 09510011/Pemasaran
Nama Dosen Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, S.E.,MM
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Penerapan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Koperasi Wanita "SEKARSARI" Malang

No	Tanggal Bimbingan	Topik Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	30 Oktober 2012	Judul Proposal	1
2.	31 Oktober 2012	Materi Proposal	2
3.	28 Desember 2012	Bab I Perbaikan Materi Proposal	3
4.	10 Januari 2013	Bab I, II, III Perbaikan Sistematika	4
5.	29 Januari 2013	Seminar Proposal	5
6.	10 September 2013	Bab I, II	6
7.	04 Desember 2013	Revisi Bab III dan Daftar Pustaka	7
8.	27 Desember 2013	ACC Revisi Seminar Proposal	8
9.	31 Desember 2013	Revisi Bab IV, Analisis Data dan Pembahasan dan ACC	9
10.	17 Januari 2014	Seminar Skripsi	10
11.	12 Februari 2014	Revisi Skripsi dan ACC	11

Malang, 12 Februari 2014
Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. Ei
NIP 19750707 200501 1 005

