



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Responden Uji Validitas Dan Reliabilitas

No	Nama	Alamat	Umur	Jenis Kelamin
1.	Yeni Dwijayanti	Desa Patas	21 Tahun	Perempuan
2.	Ni Km. Meri Ardhiani	Desa Banyupoh	21 Tahun	Perempuan
3.	I Gst. Agung Mia Pradita	Desa Gerokgak	23 Tahun	Perempuan
4.	Angga Supadma	Desa Musi	25 Tahun	Laki-Laki
5.	Nyoman Sita Pandetri	Desa Celukanbawang	22 Tahun	Perempuan
6.	Made Toni Andika	Desa Gerogak	26 Tahun	Laki-Laki
7.	Kadek Wahyu	Desa Gerokgak	22 Tahun	Laki-Laki
8.	Adi Sugiarsana	Desa Gerokgak	24 Tahun	Laki-Laki
9.	Km Angelina Adnyani	Desa Penyabangan	21 Tahun	Perempuan
10.	Mesha Sutisna	Desa Gerokgak	18 Tahun	Perempuan
11.	Kadek Yuda Aditama	Desa Gerokgak	22 Tahun	Laki-Laki
12.	Putu Dewi Meinionsih	Desa Gerokgak	24 Tahun	Perempuan
13.	Komang Mas Nusana	Desa Gerokgak	19 Tahun	Laki-Laki
14.	Ni Putu Sri Yuli Artini	Desa Sanggalangit	22 Tahun	Perempuan
15.	Gede Leo Bagas Pratama	Desa Pemuteran	21 Tahun	Laki-Laki
16.	Ekarini	Desa Banyupoh	21 Tahun	Perempuan
17.	Krisna Pramana	Desa Pemuteran	21 Tahun	Laki-Laki
18.	Ni Made Witiawati Dewi	Desa Musi	22 Tahun	Perempuan
19.	Kadek Sonia Prayoga	Desa Patas	21 Tahun	Laki-Laki
20.	Komang Jyoti Mutyasih	Gerokgak	21 Tahun	Perempuan
21.	Leny Wariani	Desa Sumberkima	21 Tahun	Perempuan
22.	Gede Agus	Desa Sumberkima	22 Tahun	Laki-Laki

23.	Putu Nanda Beni Merta	Desa Gerokgak	22 Tahun	Laki-Laki
24.	Ngurah Putra	Desa Gerokgak	35 Tahun	Laki-Laki
25.	Made Putra	Desa Tukad Sumaga	45 Tahun	Laki-Laki
26.	I Gede Wahyu Pratama	Desa Tukad Sumaga	16 Tahun	Laki-Laki
27.	I Ketut Darmika	Desa Tukadsumaga	40 Tahun	Laki-Laki
28.	Novi Arianti	Desa Sanggalangit	27 Tahun	Perempuan
29.	Komang Rio Artawan	Desa Gerokgak	21 Tahun	Laki-Laki
30.	Putu Edi Gunawan	Desa Tinga-Tinga	29 Tahun	Laki-Laki
31.	Ketut Juli Mahaputra	Desa Tukadsumaga	17 Tahun	Laki-Laki
32.	Kadek Santiasa	Desa Gerokgak	23 Tahun	Laki-Laki
33.	Putu Sukreni	Desa Gerokgak	22 Tahun	Perempuan
34.	Putu Suarjana	Desa Gerokgak	22 Tahun	Laki-Laki
35.	Putu Juniarta	Desa Pengulon	22 Tahun	Laki-Laki
36.	Ayu Kade Juni Antari	Desa Banyupoh	20 Tahun	Perempuan
37.	Komang Widi Astini	Desa Pengulon	19 Tahun	Perempuan
38.	Kadek Ena Purwaningsih	Desa Sumberkima	23 Tahun	Perempuan
39.	Rizky	Desa Musi	23 Tahun	Laki-Laki
40.	Kadek Indri	Desa Sangalangit	20 Tahun	Perempuan

Lampiran 2 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Shopee* di Kota Singaraja”

Petunjuk Pengisian Kuesioner

A. Kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu:

Bagian 1: Identitas Responden

Bagian 2: Pertanyaan mengenai indikator dari variabel penelitian

B. Pada bagian 1 istilah identitas dari Bapak/Ibu dan berikan tanda (X) pada kolom kotak

C. Pada bagian 2 berikan tanda (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

Jawaban tersebut terdiri dari lima alternatif yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

D. Dimohon untuk Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dengan sejujurnya sesuai dengan petunjuk yang ada karena jawaban Bapak/Ibu sangat membantu dalam penelitian ini.

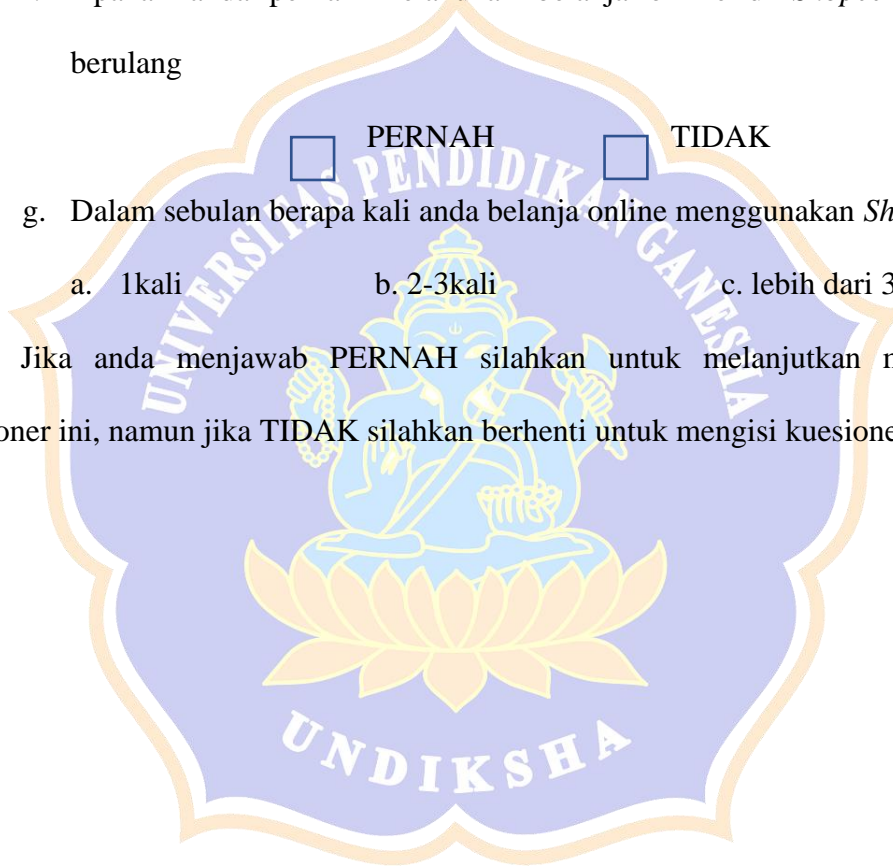
1. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Umur :
- d. Jenis Kelamin :
- e. Tanggal Pengisian Kuesioner :
- f. Apakah anda pernah melakukan belanja online di *Shopee* secara berulang

PERNAH TIDAK

- g. Dalam sebulan berapa kali anda belanja online menggunakan *Shopee*
 - a. 1kali
 - b. 2-3kali
 - c. lebih dari 3 kali

Jika anda menjawab PERNAH silahkan untuk melanjutkan mengisi kuesioner ini, namun jika TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner ini.



Kualitas Pelayanan (X1)

	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
<i>Keandalan (Reliability)</i>						
1.	Pelayanan <i>Online Shopee</i> sudah sesuai dengan yang diharapkan					
2.	Pihak <i>Online Shopee</i> peduli dan ramah terhadap pelanggan					
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>						
3.	Penyampaian informasi yang diberikan sangat jelas					
4.	Respon yang dilakukan pihak <i>Online Shopee</i> sangat baik apabila ada <i>complain</i>					
<i>Jaminan (Assurance)</i>						
5.	Data transaksi pelanggan terlindungi					
6.	Penanganan keluhan dilakukan sangat baik oleh pihak <i>Shopee</i>					
<i>Empati (Empathy)</i>						
7.	Pihak <i>Shopee</i> memiliki respon yang cepat					
8.	<i>Shopee</i> selalu memberikan notifikasi Ketika merilis informasi terbaru					
<i>Bukti fisik (Tangibles)</i>						
9.	Tampilan aplikasi <i>Shopee</i> mudah atau <i>user friendly</i>					
10.	Pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi					

Pengalaman Pelanggan (X2)

	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
<i>Sense</i>						
11.	Saya merasa nyaman pada saat menggunakan aplikasi <i>Shopee</i>					
12.	Saya menyukai desain dan layout yang menarik pada aplikasi <i>Shopee</i>					
<i>Feel</i>						
13.	Saya merasa bangga menggunakan aplikasi <i>Shopee</i>					
14.	Saya menyukai cara <i>Shopee</i> menyambut pelanggan baru					
<i>Think</i>						
15.	<i>Shopee</i> memberikan kesempatan pada pelanggan untuk mengeluarkan ide					

16.	<i>Shopee</i> memberikan sesuatu yang lebih dari yang dijanjikan					
<i>Act</i>						
17.	Saya merasa <i>Shopee</i> memiliki kelengkapan produk					
18.	Saya merasa senang karena fitur live chat memudahkan interaksi antar penjual dan pelanggan					
19.	Saya merasa pengalaman saya timbul dan melekat pada produk atau jasa yang diberikan <i>Shopee</i>					
<i>Relate</i>						
20.	Aplikasi <i>Shopee</i> memberikan kesempatan pada penjual dan pelanggan untuk berkomunikasi langsung					
21.	<i>Shopee</i> memiliki kerjasama yang baik dengan pihak penjual maupun pelanggan					

Loyalitas Pelanggan (Y)

	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	R	TS	STS
Melakukan pembelian secara berulang dan teratur						
22.	Saya akan berbelanja kembali di <i>Shopee</i>					
23.	Saya menggunakan aplikasi <i>Shopee</i> secara rutin ketika berbelanja online					
Melakukan pembelian pelayanan jasa secara kontinu						
24.	Saya merasa layanan dan jasa yang diberikan <i>Shopee</i> adalah pilihan yang pertama dan utama untuk pembelian secara terus menerus					
25.	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan jasa aplikasi <i>Shopee</i>					
Membeli di luar lini pelayanan atau jasa						
26.	Saya akan membeli segala macam produk di <i>Shopee</i>					
27.	Semua layanan di <i>Shopee</i> selalu memudahkan kebutuhan saya					
Mereferensikan kepada orang lain						
28.	Saya berkomitmen merekomendasikan ke teman maupun saudara untuk pembelian jangka Panjang					
29.	Pengalaman yang baik membuat saya puas dan menceritakan kepada orang lain					
Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing						
30.	Saya tidak akan beralih kepada <i>marketplace</i> lain selain <i>Shopee</i>					

31.	Saya tidak ragu untuk menggunakan <i>Shopee</i> saat berbelanja online					
-----	--	--	--	--	--	--



Lampiran 3 Data Ordinal Uji Validitas Dan Reliabilitas

NO	KUALITAS PELAYANAN (X1)										Jumlah X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	
1	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	42
2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	43
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	42
6	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
7	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	4	4	3	4	3	4	1	5	5	38
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
12	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	44
13	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
14	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	41
15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
16	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
18	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	38
19	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	39
20	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
22	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	41
23	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	39
24	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
25	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
30	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47
31	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	40
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	46
33	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	33
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	46
36	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35
37	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	12
38	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
39	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	44
40	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	41

NO	PENGALAMAN PELANGGAN (X2)											Jumlah X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	
1	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	45
2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	44
3	4	4	4	4	2	2	5	4	4	2	5	40
4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	50
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	41
6	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	48
7	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
9	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	51
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	41
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
13	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	44
14	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	41
15	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	39
16	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	35
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
18	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	46
19	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	44
20	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	47
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
22	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	47
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
24	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	45
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	53
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
29	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	41
30	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	47
31	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	42
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
35	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	49
36	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	39
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
38	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	48
39	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	51
40	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	46



NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)										Jumlah Y	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10		
1	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	43
2	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	43
3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	43
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41
6	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	46
7	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	35
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	4	4	3	4	3	4	1	5	5	5	38
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	44
12	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	44
13	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
14	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	41
15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34
16	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38
18	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	38
19	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	39
20	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	43
21	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
22	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	41
23	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	39
24	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	40
25	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
30	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
31	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	40
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	46
33	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	33
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	46
36	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
37	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	2	19
38	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
39	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	44
40	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	42



UNDIKSHA

Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Sig (2-tailed)	Sig. 5%	Keterangan
Variabel Mengenai Kualitas Pelayanan (X1)			
X1.1	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,000	0,05	Valid
X1.6	0,000	0,05	Valid
X1.7	0,000	0,05	Valid
X1.8	0,000	0,05	Valid
X1.9	0,000	0,05	Valid
X1.10	0,000	0,05	Valid
Variabel Mengenai Pengalaman Pelanggan (X2)			
X2.1	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,000	0,05	Valid
X2.7	0,000	0,05	Valid
X2.8	0,000	0,05	Valid
X2.9	0,000	0,05	Valid
X2.10	0,000	0,05	Valid
X2.11	0,000	0,05	Valid
Variabel Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y)			
Y1	0,000	0,05	Valid
Y2	0,000	0,05	Valid

Y3	0,000	0,05	Valid
Y4	0,000	0,05	Valid
Y5	0,000	0,05	Valid
Y6	0,000	0,05	Valid
Y7	0,000	0,05	Valid
Y8	0,000	0,05	Valid
Y9	0,003	0,05	Valid
Y10	0,000	0,05	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Crobanch'c Alpha</i>	Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,906	10	Realibel
Pengalaman Pelanggan (X2)	0.947	11	Reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.877	10	Reliabel

Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations												
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Kualitas Pelayanan
X1_1	Pearson Correlation	1	.442**	.463**	.448**	.511**	.493**	.543**	.365*	.473**	.782**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.004	.003	.004	.001	.001	.000	.021	.002	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_2	Pearson Correlation	.442**	1	.412**	.616**	.596**	.613**	.754**	.434**	.324*	.335*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.004		.008	.000	.000	.000	.000	.005	.041	.035	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_3	Pearson Correlation	.463**	.412**	1	.471**	.561**	.683**	.543**	.479**	.402*	.252	.696**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008		.002	.000	.000	.000	.002	.010	.117	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_4	Pearson Correlation	.448**	.616**	.471**	1	.737**	.721**	.608**	.378*	.373*	.444**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002		.000	.000	.000	.016	.018	.004	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_5	Pearson Correlation	.511**	.596**	.561**	.737**	1	.707**	.673**	.473**	.565**	.388*	.830**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.013	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_6	Pearson Correlation	.493**	.613**	.683**	.721**	.707**	1	.767**	.542**	.429**	.318*	.832**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.045	.000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_7	Pearson Correlation	.543**	.754**	.543**	.608**	.673**	.767**	1	.542**	.488**	.392*	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.012	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_8	Pearson Correlation	.365*	.434**	.479**	.378*	.473**	.542**	.542**	1	.371*	.342*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.021	.005	.002	.016	.002	.000	.000		.018	.031	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_9	Pearson Correlation	.473**	.324*	.402*	.373*	.565**	.429**	.488**	.371*	1	.446**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.002	.041	.010	.018	.000	.006	.001	.018		.004	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1_10	Pearson Correlation	.782**	.335*	.252	.444**	.388*	.318*	.392*	.342*	.446**	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.117	.004	.013	.045	.012	.031	.004		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.754**	.726**	.696**	.777**	.830**	.832**	.838**	.670**	.657**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

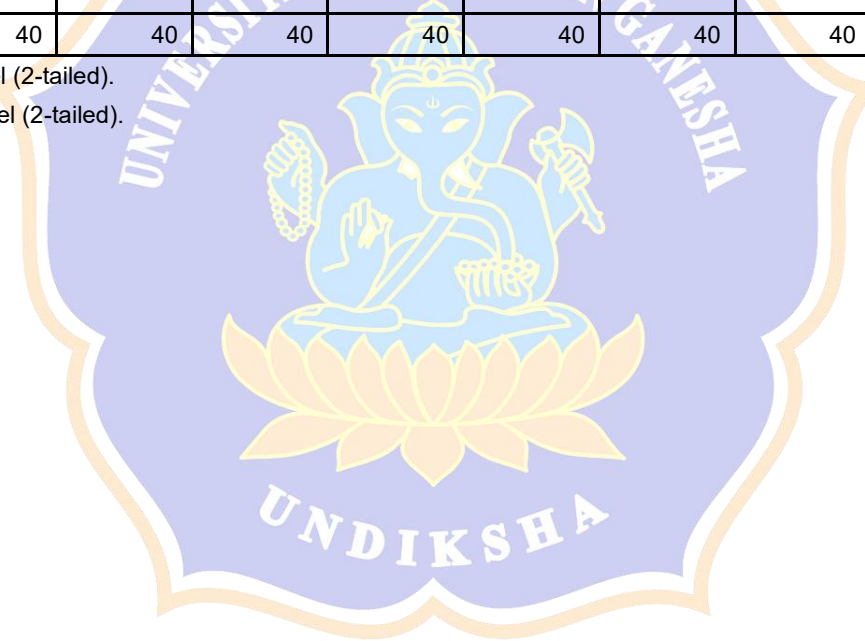


	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.428**	.502**	.360*	1	.687**	.674**	.612**	0,302	0,231	.395*	.757**
	Sig. (2-tailed)	0,006	0,001	0,022		0	0	0	0,058	0,152	0,012	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.511**	.431**	.456**	.687**	1	.708**	.728**	.442**	.414**	.378*	.835**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,006	0,003	0		0	0	0,004	0,008	0,016	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.440**	.553**	.640**	.674**	.708**	1	.738**	.458**	0,241	0,229	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0	0	0	0		0	0,003	0,135	0,155	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.529**	.598**	.479**	.612**	.728**	.738**	1	.467**	.355*	.333*	.841**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,002	0	0	0		0,002	0,024	0,036	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	0,293	.335*	.401*	0,302	.442**	.458**	.467**	1	0,152	0,233	.598**
	Sig. (2-tailed)	0,066	0,035	0,01	0,058	0,004	0,003	0,002		0,348	0,148	0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y9	Pearson Correlation	0,309	0,071	0,268	0,231	.414**	0,241	.355*	0,152	1	0,276	.465**
	Sig. (2-tailed)	0,053	0,665	0,095	0,152	0,008	0,135	0,024	0,348		0,085	0,003

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y10	Pearson Correlation	.732**	0,224	0,185	.395*	.378*	0,229	.333*	0,233	0,276	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	0	0,164	0,254	0,012	0,016	0,155	0,036	0,148	0,085		0
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.737**	.613**	.625**	.757**	.835**	.811**	.841**	.598**	.465**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0,003	0	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

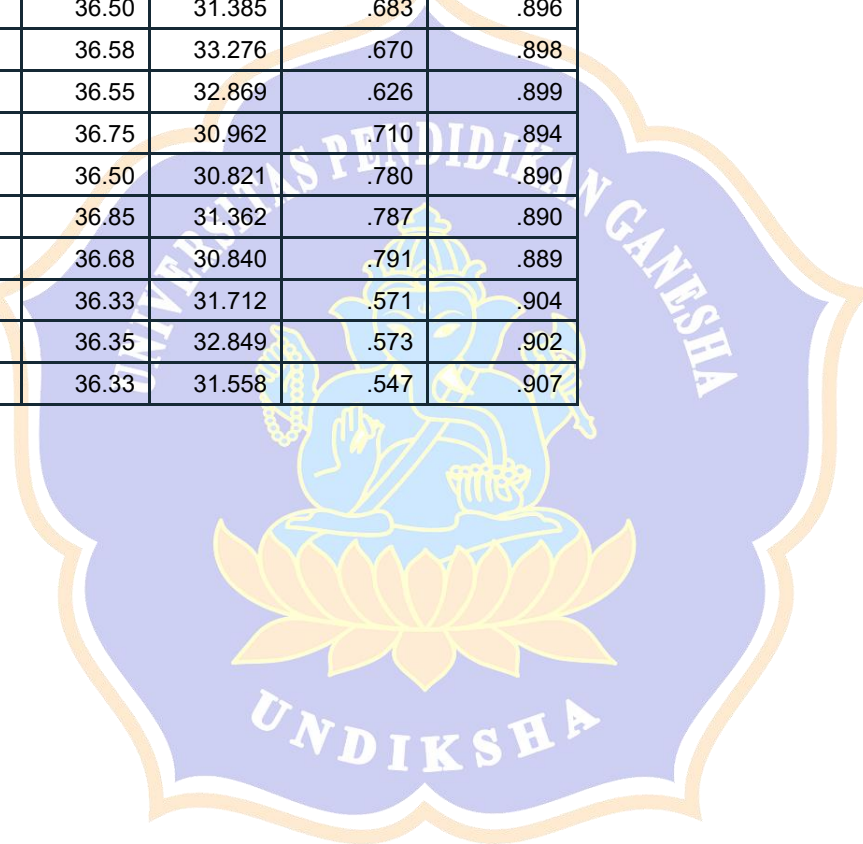
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	10

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	36.50	31.385	.683	.896
X1_2	36.58	33.276	.670	.898
X1_3	36.55	32.869	.626	.899
X1_4	36.75	30.962	.710	.894
X1_5	36.50	30.821	.780	.890
X1_6	36.85	31.362	.787	.890
X1_7	36.68	30.840	.791	.889
X1_8	36.33	31.712	.571	.904
X1_9	36.35	32.849	.573	.902
X1_10	36.33	31.558	.547	.907



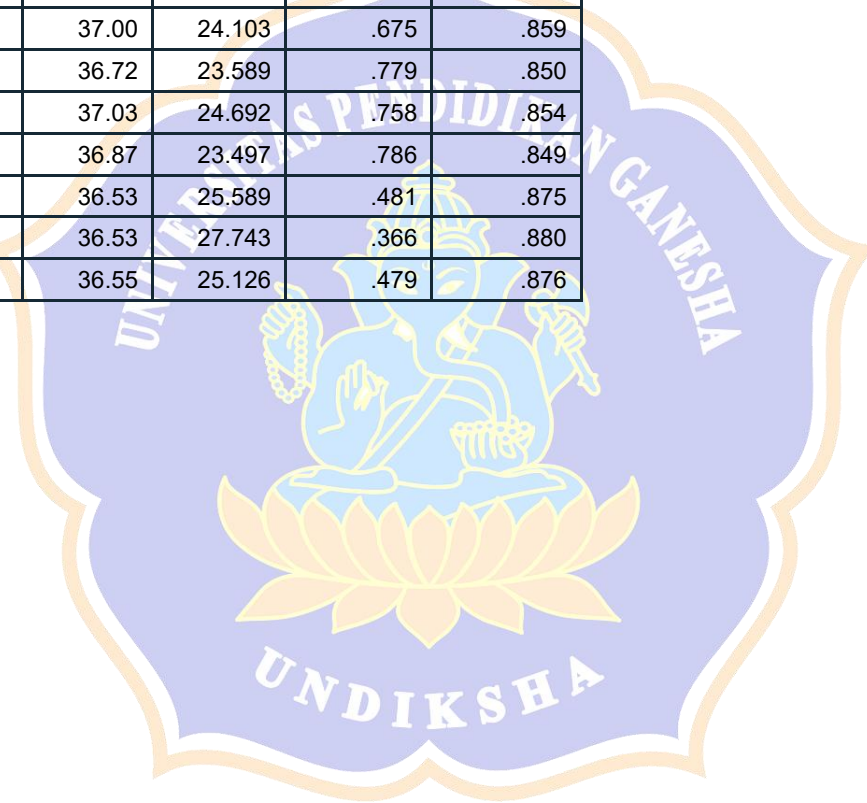
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	11

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	39.33	45.661	.678	.945
X2_2	39.58	44.815	.692	.945
X2_3	39.70	44.677	.803	.941
X2_4	39.50	43.897	.879	.938
X2_5	39.90	44.759	.686	.945
X2_6	40.08	44.584	.659	.947
X2_7	39.40	43.631	.846	.939
X2_8	39.43	43.687	.783	.942
X2_9	39.63	44.651	.861	.939
X2_10	39.65	43.618	.765	.942
X2_11	39.58	43.840	.821	.940



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	36.72	24.307	.651	.861
Y2	36.75	26.859	.537	.870
Y3	36.72	26.256	.537	.869
Y4	37.00	24.103	.675	.859
Y5	36.72	23.589	.779	.850
Y6	37.03	24.692	.758	.854
Y7	36.87	23.497	.786	.849
Y8	36.53	25.589	.481	.875
Y9	36.53	27.743	.366	.880
Y10	36.55	25.126	.479	.876



Lampiran 6 Data Ordinal Kuesioner Penelitian

Kualitas Pelayanan (X1)										
X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X1 10	Jumlah
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	47
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
4	3	3	3	3	3	2	4	1	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	43
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	3	1	3	1	2	2	4	5	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18
3	4	4	3	5	5	5	3	2	5	39
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	38
3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	31
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	44
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	41
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	32
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	35
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	45
4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	39

4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	41
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	39
4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	39
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	42

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	41
4	3	4	2	5	3	3	5	5	5	39
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	40
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	37
4	2	4	2	5	2	4	4	5	5	38
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	38
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	41
5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45
4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	41
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	35
4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	35

Pengalaman Pelanggan (X2)											
X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	X2 9	X2 10	X2 11	Jumlah
5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	45
4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	48
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	43
5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	47
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	45
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	49

4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	42
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	40
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	49
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	49
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	49
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	43
4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	38
4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	48
4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	43
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	40
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	48

4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	48
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	41
4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	48
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	43
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	47
4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	49
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	47
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	47
4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	47
5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	48
4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	47
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	46
4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	46

4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	45
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	3	4	3	4	4	3	2	2	4	38
4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	38
4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42
5	5	3	3	2	1	5	5	5	5	5	43
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	48
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	46
3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	45
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	46
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	44
4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	49
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	39
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	40
4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	40

Loyalitas Pelanggan (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Jumlah
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33
4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32
4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	32
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	36
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	38
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	41
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	42
5	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	38
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	37

4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33
4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	36
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	2	2	4	2	4	5	4	2	5	36
3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	37
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	45
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	41
5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	41
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	46
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45

Lampiran 7 Hasil Output SPSS

A. Hasil Output Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	28,27	48,13	40,55	3,666	105
Residual	-10,280	10,039	0,000	3,552	105
Std. Predicted Value	-3,349	2,066	0,000	1,000	105
Std. Residual	-2,866	2,799	0,000	0,990	105

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,55233299
Most Extreme Differences	Absolute	0,083
	Positive	0,083
	Negative	-0,044
Test Statistic		0,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,944	3,313		2,096	0,039		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,382	0,101	0,390	3,793	0,000	0,449	2,230
	Pengalaman Pelanggan (X2)	0,402	0,109	0,379	3,685	0,000	0,449	2,230

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics ^a						
Model		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Pelayanan (X1)	Pengalaman Pelanggan (X2)
1	1	2,989	1,000	0,00	0,00	0,00
	2	0,008	19,111	0,85	0,28	0,03
	3	0,003	30,139	0,15	0,72	0,97

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

3. Uji Heteroskedastisitas

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Pelayanan (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Abs_Res

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.048 ^a	0,002	-0,017	2,34405

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,301	2	0,651	0,118	.888 ^b
	Residual	560,447	102	5,495		
	Total	561,748	104			

a. Dependent Variable: Abs_Res

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,315	2,165		1,069	0,288
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,031	0,066	0,071	0,478	0,633
	Pengalaman Pelanggan (X2)	-0,021	0,071	-0,044	-0,296	0,768

a. Dependent Variable: Abs_Res

4. Uji Linearitas

a. Kualitas pelayanan * Pengalaman Pelanggan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X1)	Between Groups	(Combined)	1564,826	20	78,241	5,739	0,000
		Linearity	1222,876	1	1222,876	89,703	0,000
		Deviation from Linearity	341,950	19	17,997	1,320	0,193
	Within Groups		1145,136	84	13,633		
	Total		2709,962	104			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas Pelanggan (Y) * Kualitas Pelayanan (X1)	0,672	0,451	0,760	0,577

b. Pengalaman Pelanggan * Loyalitas Pelanggan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan (Y) * Pengalaman Pelanggan (X2)	Between Groups	(Combined)	1426,772	18	79,265	5,312	0,000
		Linearity	1212,504	1	1212,504	81,263	0,000
		Deviation from Linearity	214,269	17	12,604	0,845	0,638
	Within Groups		1283,189	86	14,921		
	Total		2709,962	104			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas Pelanggan (Y) * Pengalaman Pelanggan (X2)	0,669	0,447	0,726	0,526

Hasil Output Analisis Regresi Linear Berganda

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	105	18	50	41,18	5,214
Pengalaman Pelanggan (X2)	105	33	55	44,52	4,820
Loyalitas Pelanggan (Y)	105	30	50	40,55	5,105

Correlations				
		Loyalitas Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Pengalaman Pelanggan (X2)
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan (Y)	1,000	0,672	0,669
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,672	1,000	0,743
	Pengalaman Pelanggan (X2)	0,669	0,743	1,000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan (Y)		0,000	0,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,000		0,000
	Pengalaman Pelanggan (X2)	0,000	0,000	
N	Loyalitas Pelanggan (Y)	105	105	105
	Kualitas Pelayanan (X1)	105	105	105
	Pengalaman Pelanggan (X2)	105	105	105

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	0,516	0,506	3,587

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1397,579	2	698,789	54,311	.000 ^b
	Residual	1312,383	102	12,867		
	Total	2709,962	104			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,944	3,313		2,096	0,039
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,382	0,101	0,390	3,793	0,000
	Pengalaman Pelanggan (X2)	0,402	0,109	0,379	3,685	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
			(Constant)	Kualitas Pelayanan (X1)	Pengalaman Pelanggan (X2)	
1	1	2,989	1,000	0,00	0,00	0,00
	2	0,008	19,111	0,85	0,28	0,03
	3	0,003	30,139	0,15	0,72	0,97

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)



RIWAYAT HIDUP



I Gusti Agung Ayu Suryantini lahir di Gerokgak pada tanggal 22 Januari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri I Gusti Ngurah Putra dan Ibu Luh Suartini. Penulis berkebangsaan Warga Negara Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Dusun Taman Sari Mekar, Desa Gerokgak Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Gerokgak dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Gerokgak dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Gerokgak. Pada semester akhir tahun 2023 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Shopee* di Kota Singaraja”. Selanjutnya, mulai tahun 2019 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

