

## LAMPIRAN

### Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



**KUESIONER PENELITIAN**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTASEKONOMI**  
**JURUSANMANAJEMEN**

---

Kepada  
Yth. Saudara/i  
Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service Motor Edie Arta Singaraja.”**

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Saudara /i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 02 Januari 2023  
Peneliti

Ni Putu Sintia Monika  
NIM. 1917041147

**Kuesioner**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**  
**terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service**  
**Motor Edie Arta Singaraja**

**1. Identitas Responden**

Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda  $\checkmark$  pada jawaban yang tersedia.

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Usia : Tahun
4. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
5. Apakah anda pernah melakukan transaksi lebih dari 2 kali pada Bengkel Edie Arta Singaraja ?  
 IYA  TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika anda menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

**2. Pentunjuk pengisian Kuesioner**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang ( $\checkmark$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 N : Netral  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### 3. Draft Pernyataan

#### a) Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	5	4	3	2	1
1	Kondisi dan fasilitas perusahaan Edie Arta Singaraja bersih dan lengkap.					
2	Pegawai Edie Arta Singaraja sigap dan tepat dalam melayani konsumen.					
3	Pegawai Edie Arta Singaraja cepat dan tepat waktu dalam melakukan pelayanan.					
4	Semua kebutuhan yang dicari konsumen selalu ada di Edie Arta Singaraja sehingga konsumen merasa aman dan nyaman					
5	Pegawai Edie Arta Singaraja melayani konsumen dengan ramah dan senyuman.					

#### b) Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )	5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang diberikan Edie Arta Singaraja sesuai dengan harapan pelanggan.					
2	Saya akan selalu melakukan <i>service</i> motor di Edie Arta Singaraja.					
3	Saya akan menginformasikan kelebihan Edie Arta Singaraja sebagai tempat <i>service</i> motor kepada teman dan keluarga.					

#### c) Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan (Y)	5	4	3	2	1
1	Saya lebih sering menggunakan jasa <i>service</i> Edie Arta Singaraja dibandingkan jasa <i>service</i> lainnya.					
2	Saya akan kembali menggunakan jasa Edie Arta Singaraja ketika kendaraan saya perlu diservis.					
3	Saya akan merekomendasikan secara langsung kepada orang lain untuk menggunakan jasa <i>service</i> Edie Arta Singaraja.					
4	Saya akan berkomitmen menjadi pelanggan tetap jasa <i>service</i> motor di Edie Arta Singaraja.					

## Lampiran 02. Kategori Skor Penelitian

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban KS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 100

Jumlah Pertanyaan = 5

### Kategori Total

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi =  $5 \times 5 \times 100 = 2500$

Skor terendah =  $1 \times 5 \times 100 = 500$

### Kategori Total

Interval =  $\frac{2500 - 500}{5} = 400$

### Kategori (Total):

Sangat Tinggi	: 2100 - 2500
Tinggi	: 1700 - 2099
Cukup Tinggi	: 1300 - 1699
Rendah	: 900 - 1299
Sangat Rendah	: 500 - 899

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban KS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 100

Jumlah Pertanyaan = 3

#### **Kategori Total**

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi =  $5 \times 3 \times 100 = 1500$

Skor terendah =  $1 \times 3 \times 100 = 300$

#### **Kategori Total**

$$\text{Interval} = \frac{1500 - 300}{5} = 240$$

#### **Kategori (Total):**

Sangat Tinggi	: 1260 - 1500
Tinggi	: 1020 - 1259
Cukup Tinggi	: 780 - 1019
Rendah	: 540 - 779
Sangat Rendah	: 300 - 539

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dari Keseluruhan Alternatif Jawaban Kuesioner Loyalitas Pelanggan

- 1) Apabila jawaban SS diberikan skor 5
- 2) Apabila jawaban S diberikan skor 4
- 3) Apabila jawaban KS diberikan skor 3
- 4) Apabila jawaban TS diberikan skor 2
- 5) Apabila jawaban STS diberikan skor 1

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 100

Jumlah Pertanyaan = 4

#### **Kategori Total**

Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor tertinggi =  $5 \times 4 \times 100 = 2000$

Skor terendah =  $1 \times 4 \times 100 = 400$

#### **Kategori Total**

$$\text{Interval} = \frac{2000 - 400}{5} = 320$$

#### **Kategori (Total):**

Sangat Tinggi : 1680 - 2000

Tinggi : 1360 - 1679

Cukup Tinggi : 1040 - 1359

Rendah : 720 - 1039

Sangat Rendah : 400 - 719

### Lampiran 03. Data Penelitian

#### 1. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

##### Data Ordinal

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
1	4	5	5	4	4	22
2	3	4	4	3	3	17
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	3	3	4	4	18
7	4	5	5	5	5	24
8	3	4	3	3	3	16
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	4	3	3	16
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	4	5	23
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	3	3	4	4	18
24	3	3	3	4	4	17
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	3	3	3	3	16
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	3	4	4	3	3	17

**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>Total X1</b>
1	2.656	4.114	4.254	2.656	2.600	16.281
2	1.000	2.549	2.600	1.000	1.000	8.149
3	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
4	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
5	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
6	2.656	1.000	1.000	2.656	2.600	9.913
7	2.656	4.114	4.254	4.439	4.254	19.717
8	1.000	2.549	1.000	1.000	1.000	6.549
9	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
10	1.000	1.000	2.600	1.000	1.000	6.600
11	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
12	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
13	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
14	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
15	4.439	4.114	2.600	2.656	4.254	18.063
16	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
17	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
18	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
19	4.439	4.114	4.254	4.439	4.254	21.499
20	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
21	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
22	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
23	2.656	1.000	1.000	2.656	2.600	9.913
24	1.000	1.000	1.000	2.656	2.600	8.257
25	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
26	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
27	2.656	1.000	1.000	1.000	1.000	6.656
28	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
29	2.656	2.549	2.600	2.656	2.600	13.062
30	1.000	2.549	2.600	1.000	1.000	8.149



## 2. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

### Data Ordinal

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
1	5	4	5	14
2	4	4	4	12
3	4	3	4	11
4	4	4	4	12
5	4	3	4	11
6	3	3	4	10
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	3	3	4	10
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	5	4	5	14
14	4	3	3	10
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	5	4	5	14
18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	5	5	4	14
23	4	4	4	12
24	4	3	4	11
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	3	11
29	3	4	3	10
30	4	3	3	10

**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>Total X2</b>
1	4.254	2.564	4.229	11.048
2	2.654	2.564	2.615	7.833
3	2.654	1.000	2.615	6.268
4	2.654	2.564	2.615	7.833
5	2.654	1.000	2.615	6.268
6	1.000	1.000	2.615	4.615
7	2.654	2.564	2.615	7.833
8	2.654	2.564	2.615	7.833
9	1.000	1.000	2.615	4.615
10	2.654	2.564	2.615	7.833
11	2.654	2.564	2.615	7.833
12	2.654	2.564	2.615	7.833
13	4.254	2.564	4.229	11.048
14	2.654	1.000	1.000	4.654
15	2.654	2.564	2.615	7.833
16	2.654	2.564	2.615	7.833
17	4.254	2.564	4.229	11.048
18	4.254	4.251	4.229	12.735
19	2.654	2.564	2.615	7.833
20	2.654	2.564	2.615	7.833
21	2.654	2.564	2.615	7.833
22	4.254	4.251	2.615	11.120
23	2.654	2.564	2.615	7.833
24	2.654	1.000	2.615	6.268
25	2.654	2.564	2.615	7.833
26	2.654	2.564	2.615	7.833
27	2.654	2.564	2.615	7.833
28	2.654	2.564	1.000	6.218
29	1.000	2.564	1.000	4.564
30	2.654	1.000	1.000	4.654

### 3. Hasil Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan

#### Data Ordinal

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	5	5	4	5	19
2	3	4	4	4	15
3	4	3	4	3	14
4	4	4	3	4	15
5	4	4	4	3	15
6	3	4	4	3	14
7	4	3	4	3	14
8	4	3	4	4	15
9	5	5	5	5	20
10	4	4	4	4	16
11	3	4	4	4	15
12	4	3	4	3	14
13	3	4	3	4	14
14	3	4	3	4	14
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	4	5	4	4	17
18	5	4	5	4	18
19	5	4	4	4	17
20	4	5	4	4	17
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	5	17
23	4	4	4	4	16
24	5	4	4	4	17
25	4	4	4	4	16
26	4	5	4	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	4	5	4	17
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16

**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Total Y</b>
1	3.899	4.014	2.703	4.114	14.730
2	1.000	2.518	2.703	2.549	8.769
3	2.452	1.000	2.703	1.000	7.155
4	2.452	2.518	1.000	2.549	8.518
5	2.452	2.518	2.703	1.000	8.672
6	1.000	2.518	2.703	1.000	7.221
7	2.452	1.000	2.703	1.000	7.155
8	2.452	1.000	2.703	2.549	8.703
9	3.899	4.014	4.370	4.114	16.396
10	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
11	1.000	2.518	2.703	2.549	8.769
12	2.452	1.000	2.703	1.000	7.155
13	1.000	2.518	1.000	2.549	7.066
14	1.000	2.518	1.000	2.549	7.066
15	3.899	4.014	4.370	4.114	16.396
16	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
17	2.452	4.014	2.703	2.549	11.718
18	3.899	2.518	4.370	2.549	13.334
19	3.899	2.518	2.703	2.549	11.668
20	2.452	4.014	2.703	2.549	11.718
21	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
22	2.452	2.518	2.703	4.114	11.786
23	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
24	3.899	2.518	2.703	2.549	11.668
25	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
26	2.452	4.014	2.703	2.549	11.718
27	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
28	2.452	2.518	4.370	2.549	11.887
29	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221
30	2.452	2.518	2.703	2.549	10.221

#### 4. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan

##### Data Ordinal

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	5	4	5	4	5	23
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	4	5	5	24
4	4	3	3	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	4	5	24
7	4	4	4	3	3	18
8	5	5	4	5	5	24
9	4	5	5	4	4	22
10	4	4	4	3	3	18
11	4	3	3	4	4	18
12	4	4	4	3	3	18
13	4	3	3	4	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	4	4	4	22
16	4	4	4	3	3	18
17	5	4	4	5	5	23
18	4	3	3	4	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	3	3	18
21	4	3	3	4	4	18
22	4	4	4	4	4	20
23	4	3	3	4	4	18
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	3	4	4	18
27	4	3	3	4	4	18
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	4	4	23
30	4	3	3	4	4	18
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	4	20
33	5	4	5	5	5	24
34	4	3	3	3	3	16
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	3	3	18
38	5	5	4	5	5	24
39	5	4	5	5	5	24
40	4	4	3	4	4	19
41	5	5	5	4	4	23

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
42	4	4	4	5	5	22
43	5	5	4	5	5	24
44	4	3	3	4	4	18
45	4	5	4	4	4	21
46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	4	3	3	18
48	3	4	4	3	3	17
49	4	4	4	4	4	20
50	4	5	4	5	5	23
51	5	5	5	5	5	25
52	5	4	4	4	4	21
53	5	5	5	4	4	23
54	4	3	3	4	4	18
55	5	4	4	4	4	21
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	3	3	17
59	4	4	5	4	4	21
60	5	5	5	5	5	25
61	3	4	4	4	4	19
62	5	5	4	5	5	24
63	3	4	4	3	3	17
64	4	4	4	5	5	22
65	3	4	4	4	4	19
66	4	4	4	3	3	18
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	3	3	18
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	3	4	4	3	3	17
72	3	4	4	3	3	17
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25
75	4	3	3	4	4	18
76	5	4	5	5	5	24
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	4	5	5	24
79	4	3	3	4	4	18
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	4	3	3	18
83	5	5	4	5	5	24
84	4	5	5	4	4	22
85	4	4	4	3	3	18

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
86	4	3	3	4	4	18
87	4	4	4	3	3	18
88	4	3	3	4	4	18
89	4	4	4	4	4	20
90	5	5	4	4	4	22
91	4	4	4	3	3	18
92	5	4	4	5	5	23
93	4	3	3	4	4	18
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	3	4	19
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	3	3	4	4	18
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20



**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>X1</b>
1	4.077	2.332	3.800	2.345	3.676	16.229
2	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
3	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
4	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
5	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
6	4.077	3.676	3.800	2.345	3.676	17.573
7	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
8	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
9	2.579	3.676	3.800	2.345	2.332	14.731
10	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
11	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
12	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
13	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
14	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
15	4.077	3.676	2.400	2.345	2.332	14.829
16	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
17	4.077	2.332	2.400	3.695	3.676	16.180
18	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
19	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
20	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
21	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
22	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
23	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
24	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
25	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
26	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
27	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
28	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
29	4.077	3.676	3.800	2.345	2.332	16.229
30	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
31	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
32	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
33	4.077	2.332	3.800	3.695	3.676	17.579
34	2.579	1.000	1.000	1.000	1.000	6.579
35	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
36	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
37	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
38	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
39	4.077	2.332	3.800	3.695	3.676	17.579
40	2.579	2.332	1.000	2.345	2.332	10.588
41	4.077	3.676	3.800	2.345	2.332	16.229
42	2.579	2.332	2.400	3.695	3.676	14.682
43	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
44	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256



<b>No. Responden</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>X1</b>
45	2.579	3.676	2.400	2.345	2.332	13.331
46	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
47	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
48	1.000	2.332	2.400	1.000	1.000	7.732
49	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
50	2.579	3.676	2.400	3.695	3.676	16.026
51	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
52	4.077	2.332	2.400	2.345	2.332	13.485
53	4.077	3.676	3.800	2.345	2.332	16.229
54	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
55	4.077	2.332	2.400	2.345	2.332	13.485
56	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
57	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
58	1.000	2.332	2.400	1.000	1.000	7.732
59	2.579	2.332	3.800	2.345	2.332	13.387
60	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
61	1.000	2.332	2.400	2.345	2.332	10.408
62	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
63	1.000	2.332	2.400	1.000	1.000	7.732
64	2.579	2.332	2.400	3.695	3.676	14.682
65	1.000	2.332	2.400	2.345	2.332	10.408
66	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
67	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
68	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
69	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
70	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
71	1.000	2.332	2.400	1.000	1.000	7.732
72	1.000	2.332	2.400	1.000	1.000	7.732
73	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
74	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
75	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
76	4.077	2.332	3.800	3.695	3.676	17.579
77	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
78	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
79	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
80	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
81	4.077	3.676	3.800	3.695	3.676	18.923
82	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
83	4.077	3.676	2.400	3.695	3.676	17.524
84	2.579	3.676	3.800	2.345	2.332	14.731
85	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
86	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
87	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
88	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
89	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
90	4.077	3.676	2.400	2.345	2.332	14.829
91	2.579	2.332	2.400	1.000	1.000	9.311
92	4.077	2.332	2.400	3.695	3.676	16.180
93	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
94	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
95	2.579	2.332	2.400	1.000	2.332	10.643
96	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
97	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
98	2.579	1.000	1.000	2.345	2.332	9.256
99	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988
100	2.579	2.332	2.400	2.345	2.332	11.988



## 5. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan

### Data Ordinal

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
1	4	4	4	12
2	4	3	4	11
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	3	4	4	11
6	5	5	5	15
7	3	3	4	10
8	5	4	5	14
9	4	3	3	10
10	4	4	4	12
11	3	4	3	10
12	4	5	4	13
13	4	4	3	11
14	4	4	5	13
15	5	4	4	13
16	3	3	4	10
17	4	4	4	12
18	3	3	4	10
19	4	4	4	12
20	3	4	3	10
21	3	4	3	10
22	4	3	4	11
23	4	3	4	11
24	4	3	3	10
25	4	4	4	12
26	3	4	4	11
27	4	3	4	11
28	5	5	5	15
29	4	4	4	12
30	3	4	3	10
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	4	3	3	10
36	4	4	4	12
37	3	3	4	10
38	4	4	4	12
39	3	3	3	9
40	4	4	4	12
41	4	4	4	12

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
42	4	4	3	11
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	3	4	3	10
46	3	3	4	10
47	4	4	4	12
48	4	3	3	10
49	4	4	4	12
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	4	3	11
56	5	5	5	15
57	4	3	4	11
58	4	4	4	12
59	5	5	5	15
60	5	5	5	15
61	4	4	4	12
62	4	4	4	12
63	4	3	4	11
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	3	4	11
67	4	4	3	11
68	4	3	4	11
69	4	4	3	11
70	4	4	4	12
71	4	3	4	11
72	3	4	4	11
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	4	3	4	11
76	4	4	4	12
77	4	3	4	11
78	5	5	5	15
79	4	4	4	12
80	3	4	4	11
81	5	5	5	15
82	3	3	4	10
83	5	4	5	14
84	4	3	3	10
85	4	4	4	12

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
86	3	4	3	10
87	4	5	4	13
88	4	4	3	11
89	4	4	5	13
90	5	4	4	13
91	3	3	4	10
92	4	4	4	12
93	3	3	4	10
94	4	4	4	12
95	4	4	3	11
96	4	4	4	12
97	4	3	4	11
98	4	3	4	11
99	4	3	3	10
100	4	4	4	12



**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2</b>
1	2.487	2.430	2.473	7.390
2	2.487	1.000	2.473	5.960
3	3.990	3.869	3.962	11.821
4	2.487	2.430	2.473	7.390
5	1.000	2.430	2.473	5.903
6	3.990	3.869	3.962	11.821
7	1.000	1.000	2.473	4.473
8	3.990	2.430	3.962	10.382
9	2.487	1.000	1.000	4.487
10	2.487	2.430	2.473	7.390
11	1.000	2.430	1.000	4.430
12	2.487	3.869	2.473	8.829
13	2.487	2.430	1.000	5.917
14	2.487	2.430	3.962	8.879
15	3.990	2.430	2.473	8.893
16	1.000	1.000	2.473	4.473
17	2.487	2.430	2.473	7.390
18	1.000	1.000	2.473	4.473
19	2.487	2.430	2.473	7.390
20	1.000	2.430	1.000	4.430
21	1.000	2.430	1.000	4.430
22	2.487	1.000	2.473	5.960
23	2.487	1.000	2.473	5.960
24	2.487	1.000	1.000	4.487
25	2.487	2.430	2.473	7.390
26	1.000	2.430	2.473	5.903
27	2.487	1.000	2.473	5.960
28	3.990	3.869	3.962	11.821
29	2.487	2.430	2.473	7.390
30	1.000	2.430	1.000	4.430
31	2.487	2.430	2.473	7.390
32	1.000	2.430	1.000	4.430
33	2.487	2.430	2.473	7.390
34	2.487	2.430	2.473	7.390
35	2.487	1.000	1.000	4.487
36	2.487	2.430	2.473	7.390
37	1.000	1.000	2.473	4.473
38	2.487	2.430	2.473	7.390
39	1.000	1.000	1.000	3.000
40	2.487	2.430	2.473	7.390
41	2.487	2.430	2.473	7.390
42	2.487	2.430	1.000	5.917
43	2.487	2.430	2.473	7.390
44	2.487	2.430	2.473	7.390

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
45	1.000	2.430	1.000	4.430
46	1.000	1.000	2.473	4.473
47	2.487	2.430	2.473	7.390
48	2.487	1.000	1.000	4.487
49	2.487	2.430	2.473	7.390
50	2.487	2.430	2.473	7.390
51	2.487	2.430	2.473	7.390
52	2.487	2.430	2.473	7.390
53	2.487	2.430	2.473	7.390
54	2.487	2.430	2.473	7.390
55	2.487	2.430	1.000	5.917
56	3.990	3.869	3.962	11.821
57	2.487	1.000	2.473	5.960
58	2.487	2.430	2.473	7.390
59	3.990	3.869	3.962	11.821
60	3.990	3.869	3.962	11.821
61	2.487	2.430	2.473	7.390
62	2.487	2.430	2.473	7.390
63	2.487	1.000	2.473	5.960
64	2.487	2.430	2.473	7.390
65	2.487	2.430	2.473	7.390
66	2.487	1.000	2.473	5.960
67	2.487	2.430	1.000	5.917
68	2.487	1.000	2.473	5.960
69	2.487	2.430	1.000	5.917
70	2.487	2.430	2.473	7.390
71	2.487	1.000	2.473	5.960
72	1.000	2.430	2.473	5.903
73	3.990	3.869	3.962	11.821
74	3.990	3.869	3.962	11.821
75	2.487	1.000	2.473	5.960
76	2.487	2.430	2.473	7.390
77	2.487	1.000	2.473	5.960
78	3.990	3.869	3.962	11.821
79	2.487	2.430	2.473	7.390
80	1.000	2.430	2.473	5.903
81	3.990	3.869	3.962	11.821
82	1.000	1.000	2.473	4.473
83	3.990	2.430	3.962	10.382
84	2.487	1.000	1.000	4.487
85	2.487	2.430	2.473	7.390
86	1.000	2.430	1.000	4.430
87	2.487	3.869	2.473	8.829
88	2.487	2.430	1.000	5.917

No. Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2
89	2.487	2.430	3.962	8.879
90	3.990	2.430	2.473	8.893
91	1.000	1.000	2.473	4.473
92	2.487	2.430	2.473	7.390
93	1.000	1.000	2.473	4.473
94	2.487	2.430	2.473	7.390
95	2.487	2.430	1.000	5.917
96	2.487	2.430	2.473	7.390
97	2.487	1.000	2.473	5.960
98	2.487	1.000	2.473	5.960
99	2.487	1.000	1.000	4.487
100	2.487	2.430	2.473	7.390





## 6. Hasil Kuesioner Untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Loyalitas Pelanggan

### Data Ordinal

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	4	4	4	4	16
2	4	3	4	4	15
3	5	5	4	4	18
4	3	4	4	3	14
5	4	4	3	4	15
6	5	5	5	4	19
7	4	4	3	3	14
8	5	5	5	4	19
9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	4	14
11	3	4	4	4	15
12	4	4	4	4	16
13	3	3	4	4	14
14	4	5	5	4	18
15	4	4	5	5	18
16	4	4	3	3	14
17	4	4	4	4	16
18	4	3	4	3	14
19	4	4	4	4	16
20	4	3	4	3	14
21	3	4	3	4	14
22	4	3	4	4	15
23	4	4	3	4	15
24	4	4	4	4	16
25	4	4	3	3	14
26	4	3	4	3	14
27	4	4	4	4	16
28	5	4	4	4	17
29	5	4	4	4	17
30	3	4	3	4	14
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	5	4	4	17
34	4	3	3	4	14
35	4	3	3	4	14
36	5	4	4	4	17
37	3	4	3	3	13
38	5	4	4	4	17
39	4	4	4	4	16
40	3	4	3	4	14
41	5	4	5	5	19

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
42	4	4	4	4	16
43	4	5	5	5	19
44	4	4	3	4	15
45	4	3	4	4	15
46	4	4	4	3	15
47	4	4	4	4	16
48	3	4	4	3	14
49	5	4	4	4	17
50	4	4	4	4	16
51	5	5	4	5	19
52	4	4	4	4	16
53	4	5	5	5	19
54	4	4	3	4	15
55	4	3	4	4	15
56	5	5	5	5	20
57	4	3	3	4	14
58	4	4	4	4	16
59	5	4	5	5	19
60	4	5	5	4	18
61	4	4	4	4	16
62	4	4	5	5	18
63	4	3	4	4	15
64	5	5	4	4	18
65	4	3	4	3	14
66	3	4	3	4	14
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	3	4	4	15
71	4	4	3	4	15
72	4	4	4	4	16
73	5	5	5	4	19
74	5	4	5	5	19
75	4	4	4	3	15
76	4	4	4	4	16
77	4	3	4	4	15
78	5	5	4	4	18
79	3	4	4	3	14
80	4	4	3	4	15
81	5	5	5	4	19
82	4	4	3	3	14
83	5	5	5	4	19
84	4	4	4	4	16
85	4	3	3	4	14

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
86	3	4	4	4	15
87	4	4	4	4	16
88	3	3	4	4	14
89	4	5	5	4	18
90	4	4	5	5	18
91	4	4	3	3	14
92	4	4	4	4	16
93	4	3	4	3	14
94	4	4	4	4	16
95	4	3	4	3	14
96	3	4	3	4	14
97	4	3	4	4	15
98	4	4	3	4	15
99	4	4	4	4	16
100	4	4	3	3	14



**Data Interval**

<b>No. Responden</b>	<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Y</b>
1	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
2	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
3	4.085	3.893	2.393	2.578	12.950
4	1.000	2.444	2.393	1.000	6.837
5	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
6	4.085	3.893	3.784	2.578	14.340
7	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997
8	4.085	3.893	3.784	2.578	14.340
9	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
10	2.554	1.000	1.000	2.578	7.132
11	1.000	2.444	2.393	2.578	8.415
12	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
13	1.000	1.000	2.393	2.578	6.972
14	2.554	3.893	3.784	2.578	12.809
15	2.554	2.444	3.784	4.213	12.994
16	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997
17	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
18	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
19	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
20	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
21	1.000	2.444	1.000	2.578	7.022
22	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
23	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
24	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
25	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997
26	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
27	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
28	4.085	2.444	2.393	2.578	11.500
29	4.085	2.444	2.393	2.578	11.500
30	1.000	2.444	1.000	2.578	7.022
31	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
32	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
33	2.554	3.893	2.393	2.578	11.418
34	2.554	1.000	1.000	2.578	7.132
35	2.554	1.000	1.000	2.578	7.132
36	4.085	2.444	2.393	2.578	11.500
37	1.000	2.444	1.000	1.000	5.444
38	4.085	2.444	2.393	2.578	11.500
39	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
40	1.000	2.444	1.000	2.578	7.022
41	4.085	2.444	3.784	4.213	14.525
42	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
43	2.554	3.893	3.784	4.213	14.443
44	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
45	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
46	2.554	2.444	2.393	1.000	8.391
47	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
48	1.000	2.444	2.393	1.000	6.837
49	4.085	2.444	2.393	2.578	11.500
50	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
51	4.085	3.893	2.393	4.213	14.584
52	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
53	2.554	3.893	3.784	4.213	14.443
54	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
55	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
56	4.085	3.893	3.784	4.213	15.975
57	2.554	1.000	1.000	2.578	7.132
58	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
59	4.085	2.444	3.784	4.213	14.525
60	2.554	3.893	3.784	2.578	12.809
61	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
62	2.554	2.444	3.784	4.213	12.994
63	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
64	4.085	3.893	2.393	2.578	12.950
65	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
66	1.000	2.444	1.000	2.578	7.022
67	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
68	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
69	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
70	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
71	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
72	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
73	4.085	3.893	3.784	2.578	14.340
74	4.085	2.444	3.784	4.213	14.525
75	2.554	2.444	2.393	1.000	8.391
76	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
77	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
78	4.085	3.893	2.393	2.578	12.950
79	1.000	2.444	2.393	1.000	6.837
80	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
81	4.085	3.893	3.784	2.578	14.340
82	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997
83	4.085	3.893	3.784	2.578	14.340
84	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
85	2.554	1.000	1.000	2.578	7.132
86	1.000	2.444	2.393	2.578	8.415
87	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
88	1.000	1.000	2.393	2.578	6.972

No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
89	2.554	3.893	3.784	2.578	12.809
90	2.554	2.444	3.784	4.213	12.994
91	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997
92	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
93	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
94	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
95	2.554	1.000	2.393	1.000	6.947
96	1.000	2.444	1.000	2.578	7.022
97	2.554	1.000	2.393	2.578	8.525
98	2.554	2.444	1.000	2.578	8.576
99	2.554	2.444	2.393	2.578	9.969
100	2.554	2.444	1.000	1.000	6.997



### 7. Tabulasi Data Analisis Regresi Linier Berganda

No.	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y
1	16.229	7.390	9.969
2	11.988	5.960	8.525
3	17.524	11.821	12.950
4	9.256	7.390	6.837
5	11.988	5.903	8.576
6	17.573	11.821	14.340
7	9.311	4.473	6.997
8	17.524	10.382	14.340
9	14.731	4.487	9.969
10	9.311	7.390	7.132
11	9.256	4.430	8.415
12	9.311	8.829	9.969
13	9.256	5.917	6.972
14	11.988	8.879	12.809
15	14.829	8.893	12.994
16	9.311	4.473	6.997
17	16.180	7.390	9.969
18	9.256	4.473	6.947
19	11.988	7.390	9.969
20	9.311	4.430	6.947
21	9.256	4.430	7.022
22	11.988	5.960	8.525
23	9.256	5.960	8.576
24	11.988	4.487	9.969
25	11.988	7.390	6.997
26	9.256	5.903	6.947
27	9.256	5.960	9.969
28	18.923	11.821	11.500
29	16.229	7.390	11.500
30	9.256	4.430	7.022
31	18.923	7.390	9.969
32	11.988	4.430	9.969
33	17.579	7.390	11.418
34	6.579	7.390	7.132
35	11.988	4.487	7.132
36	18.923	7.390	11.500
37	9.311	4.473	5.444
38	17.524	7.390	11.500
39	17.579	3.000	9.969
40	10.588	7.390	7.022
41	16.229	7.390	14.525
42	14.682	5.917	9.969
43	17.524	7.390	14.443
44	9.256	7.390	8.576

No.	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y
45	13.331	4.430	8.525
46	9.256	4.473	8.391
47	9.311	7.390	9.969
48	7.732	4.487	6.837
49	11.988	7.390	11.500
50	16.026	7.390	9.969
51	18.923	7.390	14.584
52	13.485	7.390	9.969
53	16.229	7.390	14.443
54	9.256	7.390	8.576
55	13.485	5.917	8.525
56	18.923	11.821	15.975
57	11.988	5.960	7.132
58	7.732	7.390	9.969
59	13.387	11.821	14.525
60	18.923	11.821	12.809
61	10.408	7.390	9.969
62	17.524	7.390	12.994
63	7.732	5.960	8.525
64	14.682	7.390	12.950
65	10.408	7.390	6.947
66	9.311	5.960	7.022
67	11.988	5.917	9.969
68	9.311	5.960	9.969
69	11.988	5.917	9.969
70	11.988	7.390	8.525
71	7.732	5.960	8.576
72	7.732	5.903	9.969
73	18.923	11.821	14.340
74	18.923	11.821	14.525
75	9.256	5.960	8.391
76	17.579	7.390	9.969
77	11.988	5.960	8.525
78	17.524	11.821	12.950
79	9.256	7.390	6.837
80	11.988	5.903	8.576
81	18.923	11.821	14.340
82	9.311	4.473	6.997
83	17.524	10.382	14.340
84	14.731	4.487	9.969
85	9.311	7.390	7.132
86	9.256	4.430	8.415
87	9.311	8.829	9.969
88	9.256	5.917	6.972
89	11.988	8.879	12.809



No.	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y
90	14.829	8.893	12.994
91	9.311	4.473	6.997
92	16.180	7.390	9.969
93	9.256	4.473	6.947
94	11.988	7.390	9.969
95	10.643	5.917	6.947
96	11.988	7.390	7.022
97	11.988	5.960	8.525
98	9.256	5.960	8.576
99	11.988	4.487	9.969
100	11.988	7.390	6.997



## Lampiran 04. Hasil *Output* SPSS

### 1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

#### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.511**	.388*	.694**	.801**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.004	.034	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.511**	1	.827**	.511**	.593**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.388*	.827**	1	.536**	.497**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000		.002	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.694**	.511**	.536**	1	.933**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.801**	.593**	.497**	.933**	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total_X X1	Pearson Correlation	.806**	.826**	.779**	.873**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

#### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.894	5

## 2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	.545**	.626**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.545**	1	.372*	.778**
	Sig. (2-tailed)	.002		.043	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.626**	.372*	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.000
	N	30	30	30	30
Total_X 2	Pearson Correlation	.880**	.778**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.760	3

### 3. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

#### Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.280	.568**	.407*	.764**
	Sig. (2-tailed)		.134	.001	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.280	1	.230	.645**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.134		.221	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.568**	.230	1	.256	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.221		.173	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.407*	.645**	.256	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.173		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.764**	.732**	.684**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

#### Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

##### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.726	4

#### 4. Output SPSS Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1_ORDINAL	100	16.00	25.00	2041.00	20.4100	2.59017
X2_ORDINAL	100	9.00	15.00	1171.00	11.7100	1.46539
Y_ORDINAL	100	13.00	20.00	1585.00	15.8500	1.71373
Valid N (listwise)	100					



## 5. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

### Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41999113
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.055
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### Hasil Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.664	1.507
	X2	.664	1.507

a. Dependent Variable: Y

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.629	.319		1.970	.052
	X1	.001	.028	.003	.027	.979
	X2	.074	.046	.197	1.610	.111

a. Dependent Variable: ABS

**6. Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.830 <sup>a</sup>	.689	.683	1.434556	.689	107.493	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	442.430	2	221.215	107.493	.000 <sup>b</sup>
	Residual	199.621	97	2.058		
	Total	642.052	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.707	.567		3.010	.003			
	X1	.381	.049	.536	7.706	.000	.765	.616	.436
	X2	.467	.082	.396	5.692	.000	.706	.500	.322

a. Dependent Variable: Y

## RIWAYAT HIDUP



Putu Sintia Monika lahir di Desa Sepang pada tanggal 24 Juni 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Kadek Siwa Wilan Tara dan Ibu Putu Yuli Sukantini. Penulis berkebangsaan Indonsia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Dusun Asahbadung, Desa Sepang Kelod, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sepang Kelod dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Busungbiu dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Singaraja Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). Selanjutnya, mulai tahun 2019 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

