



Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



**KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy’s Singaraja 3**” Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk berkenan mengisi kuesioner penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih

Singaraja, 5 Mei 2023

Peneliti,

Theresia Angele Paais

NIM. 1917041218

KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CLANDY'S SINGARAJA 3

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam mengisi kuesioner ini, diharapkan Bapak/Ibu, Saudara/i mengisi secara lengkap dan benar daftar isian pada identitas responden dan daftar pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuesioner tersebut Bapak/ibu, Suadara/I mencantumkan tanda rumput (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan.

Jawablah pernyataan tersebut sesuai persepsi Bapak/Ibu, Saudara/I dengan keterangan sebagai berikut :

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

Identitas Responden

- Nama :
- Umur : tahun
- Jenis Kelamin : (Laki-Laki/Perempuan*)
- Pekerjaan :

(*) coret yang tidak perlu

A. Kualitas Pelayanan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai kemampuan untuk melakukan layanan yang cepat dan tepat					
2.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mudah dipahami oleh pelanggan.					
3.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai pengetahuan produk dan layanan serta kemampuan komunikasi yang efektif dengan pelanggan					
4.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai kepedulian dan perhatian pribadi terhadap pelanggan.					
5.	Clandy's Singaraja 3 mempunyai penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana serta staff untuk mendukung pelayanan yang baik.					

B. Kepuasan Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Clandy's Singaraja 3 mampu memberikan pengalaman yang memuaskan selama saya berbelanja					
2.	Layanan dan kualitas produk yang diberikan Clandy's Singaraja 3 sesuai dengan yang saya harapkan					
3.	Saya merasa puas secara keseluruhan atas apa yang saya terima dari Clandy's Singaraja 3.					

C. Loyalitas Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Saya membeli bermacam-macam produk sesuai kebutuhan saya di Clandy's Singaraja 3.					
2.	Saya selalu berbelanja di Clandy's Singaraja 3, agar saya menjadi pelanggan tetap Clandy's Singaraja 3.					
3.	Saya merasa Clandy's Singaraja 3 memberikan semua kebutuhan saya, sehingga saya dengan senang hati merekomendasikan Clandy's Singaraja 3 sebagai tempat berbelanja kepada teman-teman.					
4.	Saya tidak tertarik untuk pindah ke toko lain walaupun toko lain					

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
	menawarkan beragam promosi.					



Lampiran 02. Tabulasi Data Responden

Rspn	JK	Pembelian Ulang	X1 ₁	X1 ₂	X1 ₃	X1 ₄	X1 ₅	TTLX1	X2 ₁	X2 ₂	X2 ₃	TTLX2	Y1	Y2	Y3	Y4	TTLY
1	2	2	2	3	2	1	1	9	3	3	2	8	2	2	3	2	9
2	2	2	2	3	3	1	2	11	2	3	3	8	2	3	3	2	10
3	2	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	1	1	1	2	2	3	2	10	1	1	3	5	2	2	2	3	9
6	2	2	2	2	2	1	3	10	3	2	1	6	3	3	2	2	10
7	2	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	3	9
8	2	1	3	3	3	3	3	15	3	2	3	8	3	4	4	4	15
9	2	2	1	2	2	2	2	9	3	2	2	7	2	3	2	2	9
10	2	2	1	1	2	1	2	7	1	2	1	4	4	3	3	4	14



Lampiran 3 : Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan

- a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 5

Skor tertinggi = $5 \times 5 \times 1 = 25$

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

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{25 - 5}{5} = 4$

Kategori 5

Rentang Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Rentang Skor	Kategori
25 – 21	Sangat Tinggi
20 – 16	Tinggi
15 – 11	Sedang
10 – 6	Rendah
5 -1	Sangat Rendah

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

- a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 3

Skor tertinggi = $5 \times 3 \times 1 = 15$

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

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$

Kategori 5

Rentang Skor Variabel Kepuasan Pelanggan

Rentang Skor	Kategori
15 – 13	Sangat Tinggi
12 – 10	Tinggi
9 – 7	Sedang
6 – 5	Rendah
4 – 2	Sangat Rendah

3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan

- a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 4

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

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

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$

Kategori 5

Rentang Skor Variabel Loyalitas Pelanggan

Rentang Skor	Kategori
20 – 17	Sangat Tinggi
17 -16	Tinggi
15 – 11	Sedang
10 – 7	Rendah
6– 3	Sangat Rendah

4. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan Secara Total

- a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 5

Skor tertinggi = $5 \times 5 \times 10 = 250$

Skor terendah = $1 \times 5 \times 10 = 50$

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{250 - 50}{5} = 40$

Kategori 5

Rentang Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Rentang Skor	Kategori
250 – 210	Sangat Tinggi
209 – 169	Tinggi
168 – 128	Sedang
127 – 87	Rendah
86 – 46	Sangat Rendah

5. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

- a) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 3

Skor tertinggi = $5 \times 3 \times 10 = 150$

Skor terendah = $1 \times 3 \times 10 = 30$

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{150 - 30}{5} = 24$

Kategori = 5

Rentang Skor Variabel Kepuasan Pelanggan

Rentang Skor	Kategori
150 – 126	Sangat Tinggi
125 – 101	Tinggi
100 – 76	Sedang
75 – 51	Rendah
50 – 26	Sangat Rendah

6. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total

- c) Skor tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- d) Skor terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah Responden = 10

Jumlah Pernyataan = 4

Skor tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{5} = \frac{200 - 40}{5} = 32$

Kategori 5

Rentang Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Rentang Skor	Kategori
200 – 170	Sangat Tinggi
169 – 137	Tinggi
136 – 104	Sedang
103 – 71	Rendah
70 – 32	Sangat Rendah

Lampiran 04. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada
Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i
Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen, dengan ini saya Theresia Angele Paais bermaksud melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy's Singaraja 3**". Tujuan dilakukannya penelitian ini pada dasarnya sebagian dari penyelesaian tugas akhir. Data yang telah diisi dalam kuesioner ini sepenuhnya adalah untuk kepentingan penelitian, sehingga tanggapan responden akan dijaga kerahasiaannya.

Adapun kriteria responden sebagai berikut.

- 1) Konsumen yang telah melakukan pembelian terhadap produk dari Clandy's Singaraja 3.
- 2) Konsumen minimal berusia 17 tahun keatas dengan pertimbangan bahwa calon responden sudah cukup dewasa dan mampu menjawab pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini, maka peneliti mengucapkan terima kasih.

Singaraja, 1 Juni 2023

Peneliti,

Theresia Angele Paais

NIM. 1917041218

KUESIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CLANDY'S SINGARAJA 3

Identitas Responden

Nama :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : (Laki-Laki/Perempuan*)

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pada kuesioner ini akan diajukan beberapa pernyataan, dimohon untuk membaca setiap pernyataan dengan baik.

Setiap pernyataan terdapat keterangan jawaban.

Silahkan pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberi tanda pada pilihan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban dari pernyataan yang diajukan dalam kuesioner tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Keterangan jawaban sebagai berikut.

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

setuju (S) : Skor 4

Netral (N) : Skor 3

Tidak Setuju (STS) : Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

A. Kualitas Pelayanan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai kemampuan untuk melakukan layanan yang cepat dan tepat					
2.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mudah dipahami oleh pelanggan.					
3.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai pengetahuan produk dan layanan serta kemampuan komunikasi yang efektif dengan pelanggan					
4.	Karyawan Clandy's Singaraja 3 mempunyai kepedulian dan perhatian pribadi terhadap pelanggan.					
5.	Clandy's Singaraja 3 mempunyai penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana serta staff untuk mendukung pelayanan yang baik.					

B. Kepuasan Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Clandy's Singaraja 3 mampu memberikan pengalaman yang memuaskan selama saya berbelanja					
2.	Layanan dan kualitas produk yang diberikan Clandy's Singaraja 3 sesuai dengan yang saya harapkan					
3.	Saya merasa puas secara keseluruhan atas apa yang saya terima dari Clandy's Singaraja 3					

C. Loyalitas Pelanggan

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
1.	Saya membeli bermacam-macam produk sesuai kebutuhan saya di Clandy's Singaraja 3.					
2.	Saya selalu berbelanja di Clandy's Singaraja 3, agar saya menjadi pelanggan tetap Clandy's Singaraja 3.					
3.	Saya merasa Clandy's Singaraja 3 memberikan semua kebutuhan saya, sehingga saya dengan senang hati merekomendasikan Clandy's Singaraja 3 sebagai tempat berbelanja kepada teman-teman.					
4.	Saya tidak tertarik untuk pindah ke					

NO.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		(STS)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
	toko lain walaupun toko lain menawarkan beragam promosi.					



Lampiran 05. Tabulasi Data 30 Responden
Tabulasi Data Pengujian Instrumen Penelitian

No Res	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1	Kepuasan Pelanggan (X2)			Total X2	Loyalitas Pelanggan (Y)				Total Y
	P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1		P1X2	P2X2	P3X2		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	5	5	5	5	20
2	5	3	2	4	3	17	4	5	5	14	5	5	5	2	17
3	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13	3	2	4	5	14
4	3	4	4	3	3	17	5	4	5	14	5	5	4	4	18
5	3	2	2	1	2	10	3	2	2	7	2	1	3	2	8
6	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9	5	5	5	5	20
8	2	3	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	5	5	4	4	4	22	4	4	3	11	5	5	4	5	19
10	3	2	1	2	4	12	2	2	2	6	4	4	2	3	13
11	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	5	17
13	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	3	4	4	5	16
14	3	5	4	4	4	20	4	5	3	12	3	4	3	2	12
15	1	5	2	1	1	10	4	5	3	12	2	2	3	3	10
16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	4	19
17	4	4	5	5	5	23	4	5	4	13	5	5	5	5	20
18	2	3	2	3	3	13	3	2	2	7	3	3	3	3	12
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	5	4	19
20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	4	4	4	5	17
21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	5	5	5	5	20
22	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15	4	5	5	4	18
23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17
24	4	3	3	3	3	16	4	3	2	9	3	2	3	2	10
25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20
26	4	2	3	4	3	16	3	3	3	9	3	4	4	4	15
27	2	4	3	3	4	16	2	4	5	11	4	3	5	5	17
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13	5	5	3	5	18
30	2	3	2	2	2	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15

Lampiran 06. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N = 30)

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

		Correlations					
		P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1	Total.X1
P1X1	Pearson Correlation	1	.317	.545**	.685**	.582**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.087	.002	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2X1	Pearson Correlation	.317	1	.676**	.545**	.471**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.087		.000	.002	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P3X1	Pearson Correlation	.545**	.676**	1	.855**	.754**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4X1	Pearson Correlation	.685**	.545**	.855**	1	.855**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5X1	Pearson Correlation	.582**	.471**	.754**	.855**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total.X1	Pearson Correlation	.746**	.707**	.918**	.944**	.876**	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).

Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

Correlations

		P1X2	P2X2	P3X2	Total.X2
P1X2	Pearson Correlation	1	.680**	.576**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30
P2X2	Pearson Correlation	.680**	1	.752**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
P3X2	Pearson Correlation	.576**	.752**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total.X2	Pearson Correlation	.842**	.919**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	Total.Y
P1Y	Pearson Correlation	1	.875**	.650**	.546**	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
P2Y	Pearson Correlation	.875**	1	.597**	.503**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	30	30	30	30	30
P3Y	Pearson Correlation	.650**	.597**	1	.560**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
P4Y	Pearson Correlation	.546**	.503**	.560**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total.Y	Pearson Correlation	.910**	.888**	.812**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

2. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N = 30)

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

	N	%	
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	4



Lampiran 07. Tabulasi Data 120 Responden
Tabulasi Data Keseluruhan

No Res	Kualitas Pelayanan (X1)					Total X1	Kepuasan Pelanggan (X2)			Total X2	Loyalitas Pelanggan (Y)				Total Y
	P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1		P1X2	P2X2	P3X2		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	
1	4	5	4	5	4	22	5	4	4	13	5	5	5	5	20
2	5	3	2	4	3	17	4	5	5	14	5	5	5	2	17
3	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13	3	2	4	5	14
4	3	4	4	3	3	17	5	4	5	14	5	5	4	4	18
5	3	2	2	1	2	10	3	2	2	7	2	1	3	2	8
6	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9	5	5	5	5	20
8	2	3	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
9	5	5	4	4	4	22	4	4	3	11	5	5	4	5	19
10	3	2	1	2	4	12	2	2	2	6	4	4	2	3	13
11	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	5	17
13	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	3	4	4	5	16
14	3	5	4	4	4	20	4	5	3	12	3	4	3	2	12
15	1	5	2	1	1	10	4	5	3	12	2	2	3	3	10
16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	4	19
17	4	4	5	5	5	23	4	5	4	13	5	5	5	5	20
18	2	3	2	3	3	13	3	2	2	7	3	3	3	3	12
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	5	4	19
20	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	4	4	4	5	17
21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	5	5	5	5	20
22	3	5	5	5	5	23	5	5	5	15	4	5	5	4	18
23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17
24	4	3	3	3	3	16	4	3	2	9	3	2	3	2	10
25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	5	5	5	5	20
26	4	2	3	4	3	16	3	3	3	9	3	4	4	4	15
27	2	4	3	3	4	16	2	4	5	11	4	3	5	5	17
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	4	5	5	5	5	24	4	5	4	13	5	5	3	5	18
30	2	3	2	2	2	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15
31	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13	5	4	4	4	17
32	2	3	2	2	3	12	3	2	2	7	4	2	4	5	15
33	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11	3	4	4	3	14
34	4	4	5	4	4	21	3	5	4	12	3	4	4	4	15

35	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	5	4	17
36	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8
37	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	5	4	4	4	17
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	4	5	19
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	2	3	11
40	5	5	5	4	4	23	5	5	5	15	5	4	4	4	17
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	5	5	19
42	3	3	3	3	3	15	2	2	3	7	3	3	3	3	12
43	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	4	4	4	4	16
44	2	3	3	2	3	13	2	2	3	7	2	3	4	2	11
45	5	5	5	4	5	24	5	4	4	13	5	5	5	4	19
46	3	4	4	4	4	19	4	3	3	10	2	3	2	3	10
47	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	4	3	15
48	3	1	3	3	3	13	4	1	1	6	3	2	3	4	12
49	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
52	4	3	4	4	4	19	4	4	5	13	3	4	4	2	13
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	4	4	4	5	17
56	4	4	4	5	5	22	4	4	5	13	5	4	5	5	19
57	3	2	3	2	2	12	2	2	2	6	2	2	3	2	9
58	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	4	19
59	3	3	3	2	3	14	2	3	3	8	3	3	3	2	11
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	19
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	5	5	4	19
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
63	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10	3	3	3	3	12
64	2	3	2	2	2	11	3	1	2	6	3	3	2	2	10
65	4	2	2	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	3	12
66	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	5	17
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
69	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	4	5	4	3	16
70	3	4	5	4	5	21	5	5	5	15	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20
72	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
73	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	5	4	5	5	19

74	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	5	25	4	3	5	12	5	5	5	5	20
76	4	4	5	4	4	21	5	4	4	13	5	5	4	5	19
77	3	3	4	3	3	16	4	4	5	13	5	5	5	5	20
78	3	3	3	4	4	17	5	5	5	15	4	4	3	4	15
79	3	2	2	4	3	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
80	5	5	4	3	3	20	5	3	5	13	5	5	4	5	19
81	3	3	5	3	3	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
82	2	4	3	4	3	16	4	4	4	12	5	5	5	5	20
83	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13	5	5	4	5	19
84	4	4	5	3	4	20	5	5	5	15	4	4	4	5	17
85	3	4	3	5	5	20	5	4	4	13	3	4	4	5	16
86	1	2	2	2	2	9	5	5	5	15	5	4	5	5	19
87	2	3	2	2	3	12	5	5	5	15	4	5	4	5	18
88	4	3	4	3	3	17	5	5	5	15	5	3	4	5	17
89	4	4	4	3	2	17	5	3	4	12	4	4	3	5	16
90	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14	5	5	3	4	17
91	5	5	5	5	5	25	5	4	4	13	5	5	5	5	20
92	5	3	2	4	3	17	4	5	5	14	5	5	5	2	17
93	3	3	3	3	3	15	5	4	4	13	3	2	4	5	14
94	3	4	4	3	3	17	5	4	5	14	5	5	4	4	18
95	3	2	2	1	2	10	3	2	2	7	2	1	3	2	8
96	4	4	5	4	3	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
97	4	3	3	3	4	17	4	5	3	12	4	4	3	5	16
98	2	3	4	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
99	5	5	4	4	4	22	4	4	3	11	5	5	4	5	19
100	3	2	1	2	4	12	2	2	2	6	4	4	2	3	13
101	3	3	5	3	3	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
102	2	4	3	4	3	16	4	4	4	12	5	5	5	5	20
103	4	4	4	3	5	20	5	4	4	13	5	5	4	5	19
104	4	4	5	3	4	20	5	5	5	15	4	4	4	5	17
105	3	4	3	5	5	20	5	4	4	13	3	4	4	5	16
106	1	2	2	2	2	9	5	5	5	15	5	4	5	5	19
107	2	3	2	2	3	12	5	5	5	15	4	5	4	5	18
108	4	3	4	3	3	17	5	5	5	15	5	3	4	5	17
109	4	4	4	3	2	17	5	3	4	12	4	4	3	5	16
110	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14	5	5	3	4	17
111	2	3	2	3	4	14	5	4	5	14	5	5	5	5	20
112	4	3	2	4	3	16	2	5	5	12	5	5	5	5	20

113	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	5	19
114	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	5	5	5	5	20
115	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	20
116	5	4	5	5	5	24	5	5	4	14	5	4	4	5	18
117	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	5	4	4	5	18
118	2	1	2	3	3	11	3	4	4	11	2	2	3	4	11
119	4	4	4	5	5	22	5	5	3	13	3	4	3	4	14
120	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12	3	4	4	5	16



Lampiran 08. Deskripsi Data Responden

1. Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	32	26.7	26.7	26.7
	Perempuan	88	73.3	73.3	100.0
Total		120	100.0	100.0	

2. Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	49	40.8	40.8	40.8
	26-30 Tahun	9	7.5	7.5	48.3
	31-35 Tahun	12	10.0	10.0	58.3
	36-40 Tahun	11	9.2	9.2	67.5
	41-45 Tahun	20	16.7	16.7	84.2
	>45 Tahun	19	15.8	15.8	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Lampiran 09. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Sampel Besar (N = 120)

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

		Correlations					
		P1X1	P2X1	P3X1	P4X1	P5X1	Total.X1
P1X1	Pearson Correlation	1	.626**	.675**	.661**	.624**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P2X1	Pearson Correlation	.626**	1	.758**	.648**	.646**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P3X1	Pearson Correlation	.675**	.758**	1	.702**	.673**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P4X1	Pearson Correlation	.661**	.648**	.702**	1	.804**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
P5X1	Pearson Correlation	.624**	.646**	.673**	.804**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Total.X1	Pearson Correlation	.832**	.850**	.887**	.883**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

Correlations

		P1X2	P2X2	P3X2	Total.X2
P1X2	Pearson Correlation	1	.640**	.627**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
P2X2	Pearson Correlation	.640**	1	.776**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
P3X2	Pearson Correlation	.627**	.776**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
Total.X2	Pearson Correlation	.847**	.910**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		P1Y	P2Y	P3Y	P4Y	Total.Y
P1Y	Pearson Correlation	1	.793**	.666**	.615**	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P2Y	Pearson Correlation	.793**	1	.635**	.522**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P3Y	Pearson Correlation	.666**	.635**	1	.570**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
P4Y	Pearson Correlation	.615**	.522**	.570**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Total.Y	Pearson Correlation	.904**	.869**	.833**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

2. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (N = 120)

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	5

Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

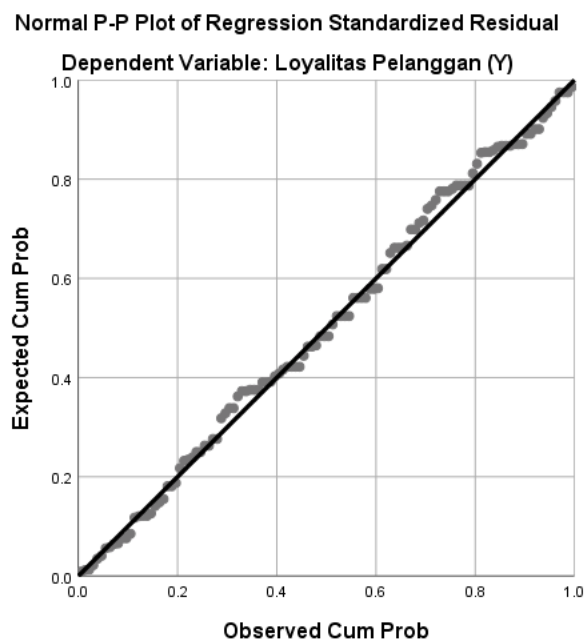
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	4

Lampiran 10. Hasil Uji Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

		Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07737786
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.030
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

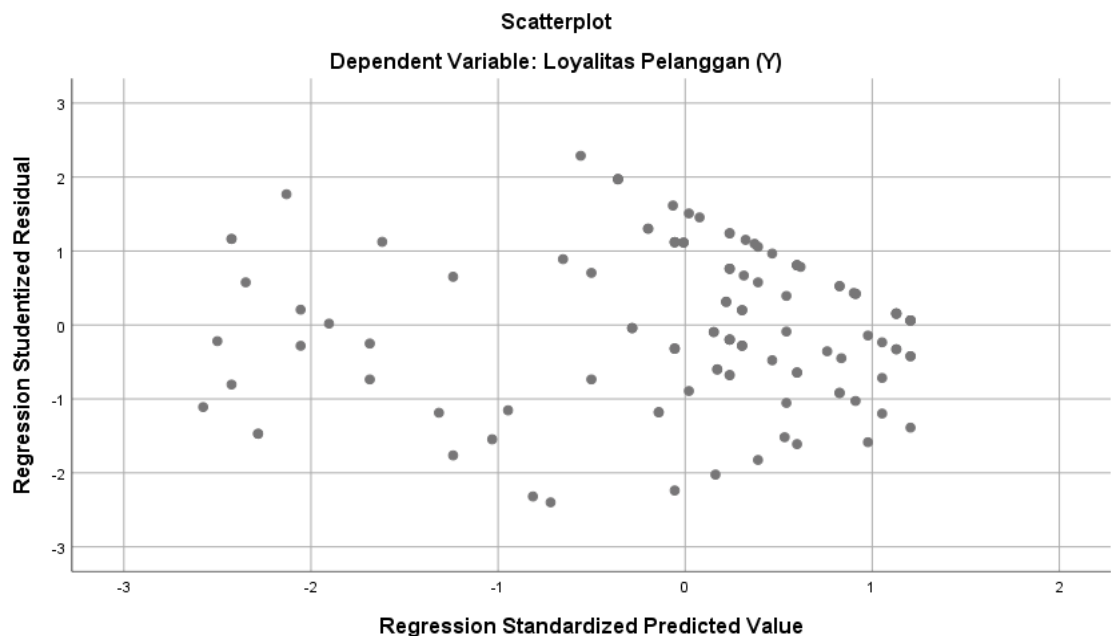
2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	3.834	1.001			3.829	.000		
Kualitas Pelayanan (X1)	.193	.051	.265		3.817	.000	.709	1.411
Kepuasan Pelanggan (X2)	.748	.087	.599		8.625	.000	.709	1.411

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

4



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.330	.569		5.853	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.042	.029	-.153	-1.450	.150
	Kepuasan Pelanggan (X2)	-.070	.049	-.151	-1.422	.158

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.834	1.001		3.829	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.193	.051	.265	3.817	.000
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.748	.087	.599	8.625	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.600	.593	2.095

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

Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.834	1.001		3.829	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.193	.051	.265	3.817	.000
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.748	.087	.599	8.625	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	771.047	2	385.524	87.833	.000 ^b
	Residual	513.544	117	4.389		
	Total	1284.592	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

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

