

**Lampiran 01 : 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 Undiksha pada Jurusan Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Telkom Datel Singaraja”**

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 9 Februari 2023

**Ni Luh Widiani**  
**NIM. 1617041166**

### A. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Usia : ..... tahun
2. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
3. Sudah berkunjung berapa kali ke PT. Telkom Datel Singaraja?  
 1 Kali       Lebih dari 1 Kali

Jika anda menjawab LEBIH DARI 1 KALI, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab 1 KALI silakan berhenti untuk mengisi kuesioner.

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

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



### C. Draft Pertanyaan

#### D. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>						
1.	Staf PT. Telkom Datel Singaraja mampu menjalankan profesionalisme saat bekerja					
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
2.	PT. Telkom Datel Singaraja memberikan pelayanan yang sangat handal dan membuat pelanggan merasa nyaman untuk berkunjung					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
3.	PT. Telkom Datel Singaraja memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga pelanggan tidak menunggu lama untuk dilayani.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
4.	Staf PT. Telkom Datel Singaraja memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam melayani sehingga menjamin kenyamanan pelanggan untuk berkunjung					
<b>Empati</b>						
5.	Pelayanan yang diberikan PT. Telkom Datel Singaraja sangat ramah dan perhatian akan kebutuhan pelanggan indihome					

#### E. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
<b>Overall Satisfaction</b>						
1	PT. Telkom Datel Singaraja mampu memberikan keseluruhan layanan jasa yang memuaskan					
<b>Expectation Satisfaction</b>						
2	Layanan PT. Telkom Datel Singaraja sesuai dengan yang saya harapkan.					
<b>Experience Satisfaction</b>						
3	PT. Telkom Datel Singaraja mampu memberikan pengalaman yang memuaskan selama berkunjung					

### F. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan	5	4	3	2	1
<b>Repeat (Pembelian Ulang)</b>						
1	Konsumen Layanan PT. Telkom Datel Singaraja ingin melakukan pembelian ulang terkait produk jasa yang ditawarkan perusahaan.					
<b>Retention (Pembelian Menetap)</b>						
2	Konsumen Layanan PT. Telkom Datel Singaraja ingin menjadi pelanggan yang tetap dan loyal					
<b>Refferal (Merekomendasikan)</b>						
3	Konsumen Layanan PT. Telkom Datel Singaraja mau merekomendasikan produk jasa perusahaan kepada orang lain					



**Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.**

1) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

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 pertanyaan = 3

Jumlah responden perorangan = 1

Skor Tertinggi =  $5 \times 3 \times 10 = 15$

Skor Terendah =  $1 \times 3 \times 10 = 3$

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

Interval 5

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
12,6-15	Sangat Tinggi
10,2-12,6	Tinggi
7,8-10,2	Sedang
5,4-7,8	Rendah
3-5,4	Sangat Rendah

### **Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.**

1) Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

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 pertanyaan = 5

Jumlah responden perorangan = 1

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

Skor Terendah =  $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval =  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{25 - 5}{5} = 4$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
21-25	Sangat Tinggi
17-21	Tinggi
13-17	Sedang
9-13	Rendah
5-9	Sangat Rendah

**Lampiran 03. Data Ordinal dan Interval Penelitian Sampel Kecil dan Sampel Besar**

**a. Data Ordinal Sampel Kecil**

RES	KUALITAS PELAYANAN (X1)						KEPUASAN PELANGGAN (X2)				LOYALITAS PELANGGAN (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	TY
1	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	10
2	4	3	3	4	3	17	3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10
4	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	10
5	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
6	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	10
7	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9
8	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	13
9	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	3	4	3	10
10	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10
11	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
12	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	10
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	11
14	3	3	4	3	3	16	4	4	4	12	4	3	4	11
15	4	3	5	4	3	19	5	4	4	13	3	4	4	11
16	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9
17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	13
18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	3	4	3	10
19	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10

20	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
21	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10
22	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	11
24	3	3	4	3	3	16	4	4	4	12	4	3	4	11
25	4	3	5	4	3	19	5	4	4	13	3	4	4	11
26	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9
27	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	13
28	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	3	4	3	10
29	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10
30	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7





## b. Data Ordinal Sampel Besar

RES	KUALITAS PELAYANAN (X1)						KEPUASAN PELANGGAN (X2)				LOYALITAS PELANGGAN (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	TY
1	4	3	3	4	3	17	3	2	2	7	3	4	2	9
2	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
4	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
5	4	3	2	4	3	16	2	4	4	10	2	4	4	10
6	4	3	2	4	3	16	2	3	3	8	4	4	3	11
7	3	2	2	3	2	12	2	2	2	6	4	3	2	9
8	2	2	3	2	2	11	3	2	2	7	2	2	2	6
9	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
10	3	3	2	3	3	14	2	2	2	6	2	3	2	7
11	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11
12	4	3	3	4	3	17	3	4	4	11	3	4	4	11
13	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
15	3	2	2	3	2	12	2	2	2	6	4	3	2	9
16	4	3	2	4	3	16	2	4	4	10	3	4	4	11
17	3	2	3	3	2	13	3	3	3	9	4	3	3	10
18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11
20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	4	4	4	12

21	4	3	4	4	3	18	4	3	3	10	4	4	3	11
22	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11
23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
24	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11
25	2	2	2	2	2	10	2	3	3	8	3	2	3	8
26	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	13
27	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	3	4	4	11
28	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
29	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
30	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	3	4	11
31	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	12
32	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11
33	5	3	4	5	3	20	4	4	4	12	5	5	4	14
34	2	2	2	2	2	10	2	3	3	8	3	2	3	8
35	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	13
36	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	3	4	4	11
37	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
38	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
39	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
40	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
41	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	12
42	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11
43	5	3	4	5	3	20	4	4	4	12	5	5	4	14
44	2	2	2	2	2	10	2	3	3	8	3	2	3	8

45	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	13
46	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	3	4	4	11
47	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
48	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
49	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11
50	5	3	4	5	3	20	4	4	4	12	5	5	4	14
51	2	2	2	2	2	10	2	3	3	8	3	2	3	8
52	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	13
53	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	3	4	4	11
54	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
55	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
56	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
57	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
58	3	4	3	3	4	17	3	3	3	9	4	3	3	10
59	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7
60	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	12
61	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11
62	2	2	4	2	2	12	4	3	3	10	3	2	3	8
63	3	3	2	3	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10
64	2	3	4	2	3	14	3	2	2	7	3	2	2	7
65	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	3	3	3	9
66	4	3	4	4	3	18	3	3	3	9	3	4	3	10
67	3	2	3	3	2	13	3	2	2	7	3	3	2	8
68	2	3	2	2	3	12	3	3	3	9	3	2	3	8

69	2	3	3	2	3	13	2	2	2	6	2	2	2	6
70	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9
71	2	2	3	2	2	11	3	3	3	9	3	2	3	8
72	3	3	2	3	3	14	3	3	3	9	4	3	3	10
73	4	3	3	4	3	17	4	3	3	10	3	4	3	10
74	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	3	4	10
75	2	3	3	2	3	13	2	2	2	6	3	2	2	7
76	2	3	2	2	3	12	3	3	3	9	3	2	3	8
77	4	2	4	4	2	16	4	2	2	8	3	4	2	9
78	3	3	4	3	3	16	3	4	4	11	3	3	4	10
79	2	3	5	2	3	15	2	2	2	6	3	2	2	7
80	4	4	2	4	4	18	3	3	3	9	3	4	3	10
81	4	3	4	4	3	18	3	3	3	9	3	4	3	10
82	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	3	3	4	10
83	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9	3	4	3	10
84	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
85	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	3	4	3	10
86	3	3	5	3	3	17	2	3	3	8	3	3	3	9
87	5	4	2	5	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13
88	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	3	4	3	10
89	3	3	4	3	3	16	3	4	4	11	3	3	4	10
90	2	3	3	2	3	13	2	2	2	6	3	2	2	7
91	4	4	2	4	4	18	3	3	3	9	3	4	3	10
92	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	4	4	11

93	3	3	2	3	3	14	4	4	4	12	4	3	4	11
94	4	3	3	4	3	17	5	4	4	13	3	4	4	11
95	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	9
96	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	5	4	13
97	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	3	4	3	10
98	3	3	5	3	3	17	3	4	4	11	3	3	4	10
99	2	3	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7
100	3	3	4	3	3	16	3	4	4	11	3	3	4	10
101	2	3	4	2	3	14	2	2	2	6	3	2	2	7
102	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	11
103	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	4	3	4	11
104	4	3	2	4	3	16	5	4	4	13	3	4	4	11
105	3	3	3	3	3	15	2	3	3	8	3	3	3	9
106	5	4	2	5	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13
107	4	4	3	4	4	19	4	3	3	10	3	4	3	10
108	3	3	2	3	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10
109	2	3	4	2	3	14	2	2	2	6	3	2	2	7
110	3	3	4	3	3	16	4	4	4	12	4	3	4	11

**a. Data Interval Sampel Kecil**

RES	KUALITAS PELAYANAN (X1)					KEPUASAN PELANGGAN (X2)			LOYALITAS PELANGGAN (Y)		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	Y.1	Y.2	Y.3
1	2.602	2.602	1.000	3.058	2.602	2.016	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
2	3.058	1.000	2.811	3.058	1.000	2.016	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096

3	2.052	2.602	2.811	2.052	2.602	2.952	3.351	3.351	1.000	2.052	3.351
4	3.058	2.602	1.963	3.058	2.602	2.016	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
5	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
6	3.058	2.602	2.811	3.058	2.602	2.016	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
7	2.052	1.000	4.030	2.052	1.000	1.000	2.096	2.096	1.000	2.052	2.096
8	4.254	2.602	1.000	4.254	2.602	2.952	3.351	3.351	2.799	4.254	3.351
9	3.058	2.602	2.811	3.058	2.602	2.952	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
10	2.052	1.000	2.811	2.052	1.000	2.016	3.351	3.351	1.000	2.052	3.351
11	1.000	1.000	1.963	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
12	3.058	2.602	1.000	3.058	2.602	2.016	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
13	3.058	2.602	1.963	3.058	2.602	2.952	3.351	3.351	1.000	3.058	3.351
14	2.052	1.000	1.000	2.052	1.000	2.952	3.351	3.351	2.799	2.052	3.351
15	3.058	1.000	1.963	3.058	1.000	4.172	3.351	3.351	1.000	3.058	3.351
16	2.052	1.000	1.000	2.052	1.000	1.000	2.096	2.096	1.000	2.052	2.096
17	4.254	2.602	2.811	4.254	2.602	2.952	3.351	3.351	2.799	4.254	3.351
18	3.058	2.602	2.811	3.058	2.602	2.952	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
19	2.052	1.000	4.030	2.052	1.000	2.016	3.351	3.351	1.000	2.052	3.351
20	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
21	2.052	1.000	2.811	2.052	1.000	2.016	3.351	3.351	1.000	2.052	3.351
22	1.000	1.000	2.811	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
23	3.058	2.602	2.811	3.058	2.602	2.952	3.351	3.351	1.000	3.058	3.351
24	2.052	1.000	1.963	2.052	1.000	2.952	3.351	3.351	2.799	2.052	3.351
25	3.058	1.000	1.000	3.058	1.000	4.172	3.351	3.351	1.000	3.058	3.351
26	2.052	1.000	1.963	2.052	1.000	1.000	2.096	2.096	1.000	2.052	2.096

27	4.254	2.602	1.000	4.254	2.602	2.952	3.351	3.351	2.799	4.254	3.351
28	3.058	2.602	1.963	3.058	2.602	2.952	2.096	2.096	1.000	3.058	2.096
29	2.052	1.000	1.000	2.052	1.000	2.016	3.351	3.351	1.000	2.052	3.351
30	1.000	1.000	2.811	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000

**b. Data Interval Sampel Besar**

RES	KUALITAS PELAYANAN (X1)					KEPUASAN PELANGGAN (X2)			LOYALITAS PELANGGAN (Y)		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	Y.1	Y.2	Y.3
1	3.038	2.169	2.079	3.038	2.169	2.155	1.000	1.000	2.661	3.038	1.000
2	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
3	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
4	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
5	3.038	2.169	1.000	3.038	2.169	1.000	3.185	3.185	1.000	3.038	3.185
6	3.038	2.169	1.000	3.038	2.169	1.000	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
7	2.062	1.000	1.000	2.062	1.000	1.000	1.000	1.000	4.076	2.062	1.000
8	1.000	1.000	2.079	1.000	1.000	2.155	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
9	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
10	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	1.000	1.000	1.000	1.000	2.062	1.000
11	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
12	3.038	2.169	2.079	3.038	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
13	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
14	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
15	2.062	1.000	1.000	2.062	1.000	1.000	1.000	1.000	4.076	2.062	1.000
16	3.038	2.169	1.000	3.038	2.169	1.000	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185

17	2.062	1.000	2.079	2.062	1.000	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
18	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
19	2.062	3.407	3.064	2.062	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
20	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	3.185	3.185	4.076	3.038	3.185
21	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
22	2.062	3.407	3.064	2.062	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
23	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
24	2.062	3.407	3.064	2.062	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
25	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
26	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	4.475	4.475	4.076	3.038	4.475
27	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
28	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
29	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
30	2.062	3.407	3.064	2.062	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
31	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	3.185	3.185	4.076	3.038	3.185
32	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
33	4.265	2.169	3.064	4.265	2.169	3.236	3.185	3.185	5.497	4.265	3.185
34	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
35	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	4.475	4.475	4.076	3.038	4.475
36	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
37	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
38	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
39	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
40	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000



41	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	3.185	3.185	4.076	3.038	3.185
42	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
43	4.265	2.169	3.064	4.265	2.169	3.236	3.185	3.185	5.497	4.265	3.185
44	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
45	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	4.475	4.475	4.076	3.038	4.475
46	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
47	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
48	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
49	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
50	4.265	2.169	3.064	4.265	2.169	3.236	3.185	3.185	5.497	4.265	3.185
51	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
52	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	4.475	4.475	4.076	3.038	4.475
53	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
54	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
55	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
56	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
57	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
58	2.062	3.407	2.079	2.062	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
59	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
60	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	3.185	3.185	4.076	3.038	3.185
61	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	4.076	3.038	2.127
62	1.000	1.000	3.064	1.000	1.000	3.236	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
63	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
64	1.000	2.169	3.064	1.000	2.169	2.155	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000

65	2.062	2.169	3.064	2.062	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	2.062	2.127
66	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
67	2.062	1.000	2.079	2.062	1.000	2.155	1.000	1.000	2.661	2.062	1.000
68	1.000	2.169	1.000	1.000	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
69	1.000	2.169	2.079	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
70	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	2.062	2.127
71	1.000	1.000	2.079	1.000	1.000	2.155	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
72	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	2.155	2.127	2.127	4.076	2.062	2.127
73	3.038	2.169	2.079	3.038	2.169	3.236	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
74	2.062	2.169	2.079	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
75	1.000	2.169	2.079	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
76	1.000	2.169	1.000	1.000	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	1.000	2.127
77	3.038	1.000	3.064	3.038	1.000	3.236	1.000	1.000	2.661	3.038	1.000
78	2.062	2.169	3.064	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
79	1.000	2.169	4.408	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
80	3.038	3.407	1.000	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
81	3.038	2.169	3.064	3.038	2.169	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
82	2.062	3.407	3.064	2.062	3.407	3.236	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
83	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
84	1.000	2.169	1.000	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
85	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
86	2.062	2.169	4.408	2.062	2.169	1.000	2.127	2.127	2.661	2.062	2.127
87	4.265	3.407	1.000	4.265	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	4.265	3.185
88	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127

89	2.062	2.169	3.064	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
90	1.000	2.169	2.079	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
91	3.038	3.407	1.000	3.038	3.407	2.155	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
92	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
93	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
94	3.038	2.169	2.079	3.038	2.169	4.634	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
95	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	1.000	2.127	2.127	2.661	2.062	2.127
96	4.265	3.407	3.064	4.265	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	4.265	3.185
97	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
98	2.062	2.169	4.408	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
99	1.000	2.169	1.000	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
100	2.062	2.169	3.064	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
101	1.000	2.169	3.064	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
102	3.038	3.407	3.064	3.038	3.407	3.236	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
103	2.062	2.169	2.079	2.062	2.169	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185
104	3.038	2.169	1.000	3.038	2.169	4.634	3.185	3.185	2.661	3.038	3.185
105	2.062	2.169	2.079	2.062	2.169	1.000	2.127	2.127	2.661	2.062	2.127
106	4.265	3.407	1.000	4.265	3.407	3.236	3.185	3.185	4.076	4.265	3.185
107	3.038	3.407	2.079	3.038	3.407	3.236	2.127	2.127	2.661	3.038	2.127
108	2.062	2.169	1.000	2.062	2.169	2.155	3.185	3.185	2.661	2.062	3.185
109	1.000	2.169	3.064	1.000	2.169	1.000	1.000	1.000	2.661	1.000	1.000
110	2.062	2.169	3.064	2.062	2.169	3.236	3.185	3.185	4.076	2.062	3.185

### Lampiran 04. Output Hasil Uji Reabilitas dan Uji Validitas

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Kecil (Kualitas Pelayanan)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	5

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Kecil (Kepuasan Pelanggan)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	3

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Kecil (Loyalitas Pelanggan)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	3

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar (Kualitas Pelayanan)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	5

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar (Kepuasan Pelanggan)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	3

#### Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar (Loyalitas Pelanggan)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

**Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (Kualitas Pelayanan)****Correlations**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1 Pearson Correlation	1	.714**	.697**	1.000**	.714**	.961**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.714**	1	.436*	.714**	1.000**	.819**
Sig. (2-tailed)	.000		.016	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
X1.3 Pearson Correlation	.697**	.436*	1	.697**	.436*	.797**
Sig. (2-tailed)	.000	.016		.000	.016	.000
N	30	30	30	30	30	30
X1.4 Pearson Correlation	1.000**	.714**	.697**	1	.714**	.961**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
X1.5 Pearson Correlation	.714**	1.000**	.436*	.714**	1	.819**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30
TX1 Pearson Correlation	.961**	.819**	.797**	.961**	.819**	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).

### Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (Kepuasan Pelanggan)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	TX2
X2.1 Pearson Correlation	1	.733**	.733**	.894**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	.733**	1	1.000**	.960**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.733**	1.000**	1	.960**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	30	30	30	30
TX2 Pearson Correlation	.894**	.960**	.960**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30

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



### Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (Loyalitas Pelanggan)

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.388*	.425*	.627**
	Sig. (2-tailed)		.034	.019	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.388*	1	.569**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.034		.001	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.425*	.569**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001		.000
	N	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.627**	.882**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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



### Hasil Uji Validitas Sampel Besar (Kualitas Pelayanan)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.562**	.319**	1.000**	.562**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	.562**	1	.343**	.562**	1.000**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	.319**	.343**	1	.319**	.343**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	1.000**	.562**	.319**	1	.562**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	.562**	1.000**	.343**	.562**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110
TX1	Pearson Correlation	.873**	.840**	.587**	.873**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110

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



### Hasil Uji Validitas Sampel Besar (Kepuasan Pelanggan)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	TX2
X2.1 Pearson Correlation	1	.694**	.694**	.853**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	110	110	110	110
X2.2 Pearson Correlation	.694**	1	1.000**	.967**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	110	110	110	110
X2.3 Pearson Correlation	.694**	1.000**	1	.967**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	110	110	110	110
TX2 Pearson Correlation	.853**	.967**	.967**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	110	110	110	110

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

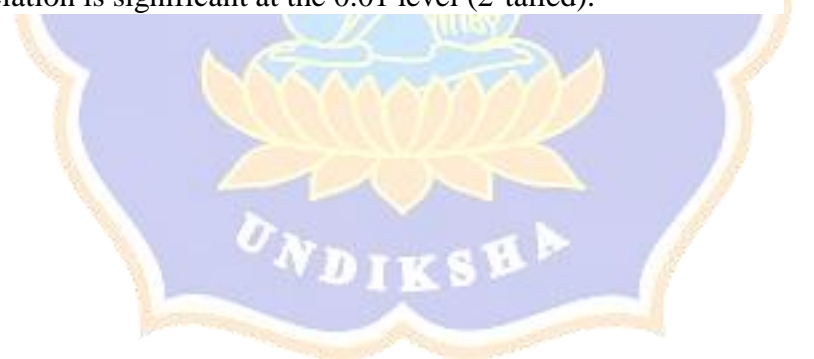


### Hasil Uji Validitas Sampel Besar (Loyalitas Pelanggan)

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.441**	.389**	.692**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
Y.2	Pearson Correlation	.441**	1	.623**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
Y.3	Pearson Correlation	.389**	.623**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
TY	Pearson Correlation	.692**	.878**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

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



## Lampiran 05. Output Analisis Jalur

### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )

#### Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

##### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX2, TX1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: TY

b. All requested variables entered.

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 <sup>a</sup>	.860	.858	.72254

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.957	2	171.979	329.418	.000 <sup>b</sup>
	Residual	55.861	107	.522		
	Total	399.818	109			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.379	.341		4.047	.000					
	TX1	.266	.030	.461	8.840	.000	.849	.650	.319	.480	2.084
	TX2	.446	.043	.538	10.317	.000	.871	.706	.373	.480	2.084

a. Dependent Variable: TY

**b. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X<sub>1</sub>) Terhadap Loyalitas Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: TX2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.516	1.60926

a. Predictors: (Constant), TX1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.184	1	303.184	117.073	.000 <sup>b</sup>
	Residual	279.689	108	2.590		
	Total	582.873	109			

a. Dependent Variable: TX2

b. Predictors: (Constant), TX1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.447	.746		1.939	.055					
	TX1	.502	.046	.721	10.820	.000	.721	.721	.721	.650	3.000

a. Dependent Variable: TX2

### Lampiran 06 : Deskripsi Data Responden

#### Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30	30	27.3	27.3	27.3
31-40	61	55.5	55.5	82.7
41-50	19	17.3	17.3	100.0
Total	110	100.0	100.0	

#### Jenis\_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	86	78.2	78.2	78.2
Perempuan	24	21.8	21.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

#### Tingkat\_Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	8	7.3	7.3	7.3
D3	16	14.5	14.5	21.8
S1	74	67.3	67.3	89.1
S2	12	10.9	10.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	