



LAMPIRAN

Lampiran 01: Data Responden

No.	Nama Responden	Umur	Jenis Kelamin
1	I Gede Agus Eka Yasa	21	Laki-laki
2	Ni Kadek Risma Purnami	26	Perempuan
3	Ni Kadek Mita Putri Anggreni	18	Perempuan
4	Evi Ulandari	19	Perempuan
5	I Putu Alit Sura	20	Laki-laki
6	Jelita Maharani	22	Perempuan
7	I Made Rika Wiadnyana	17	Laki-laki
8	Kadek Erna Agustini	21	Perempuan
9	I Ketut Sukra Silayasa	18	Laki-laki
10	Made Eko Anggartia	18	Laki-laki
11	Kadek Hepi Ermawati	22	Perempuan
12	Ni Nyoman Pradnyasari Putri	22	Perempuan
13	Yoga Mahendra	18	Laki-laki
14	I Gede Adi Satria Darmawan	21	Laki-laki
15	Acok Putra	20	Laki-laki
16	Aprilia Intan Sani	21	Perempuan
17	Ni Putu Lia Safira	18	Perempuan
18	Ni Kadek Septiani	17	Perempuan
19	Putu Adjie Pramesti Suryawan Nesaputra	20	Laki-laki
20	Pg. Arya Karna Sampalan	21	Laki-laki
21	Ayu Milayani	21	Perempuan
22	Ni Made Liana Aresti Putri	20	Perempuan
23	Pande Putu Yadnya Putra	19	Laki-laki
24	I Made George Putera Suantatika	26	Laki-laki
25	Ni Putu Ayu Sekar Dewi	24	Perempuan
26	I Wayan Boby	22	Laki-laki
27	I Putu Deny Ariadi	20	Laki-laki
28	Ni Made Jovita Sari	31	Perempuan
29	Yudi Hadiyullah	22	Laki-laki
30	Ainun	21	Perempuan
31	Ni Made Romiyanti	23	Perempuan
32	Ni Putu Jovita Sari	18	Perempuan
33	Ketut Bryan Premawan	17	Laki-laki
34	I Komang Edi Sastrawan	20	Laki-laki
35	I Nyoman Alit Jayantara	20	Laki-laki
36	Ni Made Yuni Yustia Dewi	22	Perempuan

37	Bon Boni	20	Laki-laki
38	Dias Meilanny	25	Perempuan
39	Audina Suksma	22	Perempuan
40	Putu Erika Kusuma Sari	21	Perempuan
41	Anisa Darmatriana Septia Dewi	20	Perempuan
42	Ni Putu Putri Angelica Parthaya	21	Perempuan
43	Dewa Ayu Putu Daniari	20	Perempuan
44	Ni Kadek Astiti	23	Perempuan
45	Made Ryan	21	Laki-laki
46	Ni Nyoman Mudiastini	31	Perempuan
47	Ida Ayu Ina Jayanti	23	Perempuan
48	Bayu Krisna	20	Laki-laki
49	I Putu Arnawe	19	Laki-laki
50	Putu Hendra Arnawa	23	Laki-laki
51	Ni Komang Widiani	21	Perempuan
52	Luh Putu Mira Rupadi	21	Perempuan
53	Made Amanda Widya Putri P	21	Perempuan
54	I Putu Windhu Adnyana	18	Laki-laki
55	Novy Dwi Mandasari	24	Perempuan
56	Ida Ayu Eka Arta Rinjani	22	Perempuan
57	Juli	17	Laki-laki
58	Ni Kadek Mendung Meilandari	22	Perempuan
59	Ni Ketut Ayu Wiyantini	22	Perempuan
60	I Wayan Eka Putra	20	Laki-laki
61	Ketut Gebi Ayu Prewerti	22	Perempuan
62	Igede Surya Ambara	16	Laki-laki
63	Ni Kadek Devi Putri Permani	20	Perempuan
64	Komang Tanu Arianto	19	Laki-laki
65	Listyadewi	17	Perempuan
66	I Komang Triandika Putra	23	Laki-laki
67	Dita	19	Perempuan
68	Luh Putu Winda Depriani	19	Perempuan
69	Ni Kadek Sucintya Pratiwi	17	Perempuan
70	Ni Kadek Oki Wahyu Saraswati	21	Perempuan
71	Ni Wayan Arianti	22	Perempuan
72	Ni Kadek Ayu Paramita	22	Perempuan
73	I Kade Suka Wiadnyana	21	Laki-laki
74	Komang Kembar Suardani Yasmi	19	Perempuan
75	Kadek Kembar	18	Perempuan

Lampiran 02: Kuesioner Penelitian

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

Kepada

Yth. Bapak/Ibuk, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuisisioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di UNDIKSHA pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee.

Maka dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibuk, Saudara/i berkenan yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 25 Januari 2023

Ni Putu Eka Putri Wahyuni

NIM. 1817041192

A. Identitas Responden

(Beri tanda pada kotak jawaban)

1. Usia :..... tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Apakah pernah melakukan pembelian di Shopee lebih dari 1 kali??

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 : SangatSetuju
S : Setuju
N : Ragu-Ragu
TS : TidakSetuju
STS : Sangat TidakSetuju



I. Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Pelayanan	1	2	3	4	5
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)						
1.	Tampilan aplikasi Shopee mudah atau <i>user friendly</i>					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
2.	Shopee memberikan pelayanan online yang sangat handal dan membuat konsumen merasa nyaman untuk berbelanja					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3.	Shopee memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap sehingga konsumen tidak menunggu lama untuk dilayani					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
4.	Data transaksi konsumen terlindungi					
Empati (<i>Empathy</i>)						
5.	Shopee selalu memberikan notifikasi ketika merilis informasi terbaru					

II. Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
Overall Satisfaction						
1.	Shopee mampu memberikan keseluruhan pelayanan online yang memuaskan					
Expectation Satisfaction						
2.	Layanan yang dimiliki aplikasi Shopee sesuai dengan yang saya harapkan					
Experience Satisfaction						
3.	Shopee mampu memberikan pengalaman yang memuaskan selama pembeli membeli produk atau bertransaksi					
4.	Shopee mampu menyediakan fitur-fitur aplikasi yang menunjang kenyamanan dan					

	kemudahan pelanggan dalam bertransaksi maupun membeli produk					
--	--	--	--	--	--	--

III. Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Loyalitas Pelanggan	1	2	3	4	5
Pembelian Ulang						
1.	Saya berkeinginan akan melakukan kembali pembelian ketika produk yang diterima sesuai harapan					
Kebiasaan Yang Digunakan Untuk Mengonsumsi Merek						
2.	Saya berkeinginan akan melakukan kembali pembelian ketika produk yang diterima sesuai harapan					
Rasa Suka Yang Besar Pada Merek						
3.	Saya akan terus menjadi pelanggan setia pada merek yang ditawarkan pada Shopee					
Ketetapan Pada Merek						
4.	Saya akan tetap membeli merek karena memenuhi harapan saya					
Perekomendasi Merek Pada Orang Lain						
5.	Saya akan merekomendasikan merek di aplikasi Shopee kepada orang lain					
Kuantitatif Yang Menentukan Ketepatan Waktu Penyelesaian Suatu Kegiatan						
6.	Saya merasa sistem pemesanan produk di aplikasi Shopee dilakukan secara cepat dan tepat					

Lampiran 03. Data Ordinal dan Data Interval Penelitian

Hasil Data Ordinal Sampel Kecil N 30

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
1	3	4	3	5	4	19	4	3	5	5	17	4	4	3	4	5	3	23
2	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
3	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	13	4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	25
5	4	3	3	5	3	18	3	4	4	5	16	4	3	5	3	5	5	25
6	2	2	2	3	4	13	4	2	3	4	13	3	2	3	2	3	3	16
7	3	2	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	2	17
8	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12
9	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	4	25
10	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	3	21
11	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	4	5	5	4	28
12	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	5	27
13	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
15	3	2	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	2	17
16	3	3	3	3	4	16	4	3	5	5	17	4	3	5	3	3	5	23
17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
18	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	5	4	5	5	27
20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	5	27
21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
22	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
23	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
24	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
25	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
28	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
29	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
30	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27



Hasil Data Ordinal Sampel Besar N 80

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
1	3	4	3	5	4	19	4	3	5	5	17	4	4	3	4	5	3	23
2	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
3	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	13	4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	25
5	4	3	3	5	3	18	3	4	4	5	16	4	3	5	3	5	5	25
6	2	2	2	3	4	13	4	2	3	4	13	3	2	3	2	3	3	16
7	3	2	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	2	17
8	3	3	3	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12
9	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	4	25
10	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	3	3	21
11	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	4	5	5	4	28
12	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	18	4	4	5	4	5	5	27
13	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
14	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
15	3	2	3	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	2	3	4	2	17
16	3	3	3	3	4	16	4	3	5	5	17	4	3	5	3	3	5	23
17	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
18	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
19	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	4	4	5	4	5	5	27
20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	18	4	4	5	4	5	5	27

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
22	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
23	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
24	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
25	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
28	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
29	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
30	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	5	27
31	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	4	27
32	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	5	4	4	4	5	4	26
33	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	19	4	5	4	5	5	4	27
34	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
35	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27
36	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
37	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	4	28
38	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
39	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
40	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
41	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
42	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
43	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29
44	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
45	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27
46	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	3	3	4	3	4	4	21
47	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	3	21
48	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
49	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28
50	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29
51	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
52	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27
53	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
54	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
55	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
56	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
57	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
58	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	4	28
59	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
60	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
61	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28
62	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	5	29
63	3	2	3	2	3	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	2	3	17
64	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	4	28

RES	KUALITAS PELAYANAN						KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	TX2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
65	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27
66	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
67	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
68	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
69	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
70	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
71	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
72	3	2	3	3	3	14	2	3	2	2	9	3	2	2	2	3	2	14
73	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
74	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28
75	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	4	27
76	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	2	14
77	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27
78	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28
79	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	19	4	4	5	4	5	5	27
80	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	11	3	4	3	4	3	3	20

Hasil Data Interval Sampel Kecil N 30

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	2.587	2.333	2.587	3.665	3.300	2.146	2.587	3.384	3.282	3.757	2.272	1.782	2.272	3.665	1.782
2	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
3	3.720	1.731	3.737	2.615	3.300	1.699	3.720	1.721	1.691	3.757	1.779	1.782	1.779	2.615	1.782
4	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	2.146	3.720	2.285	2.191	3.757	2.272	2.480	2.272	3.665	2.497
5	3.720	1.731	2.587	3.665	2.492	1.699	3.720	2.285	3.282	3.757	1.779	3.607	1.779	3.665	3.637
6	1.000	1.000	1.000	1.971	3.300	2.146	1.000	1.721	2.191	2.540	1.000	1.782	1.000	1.971	1.782
7	2.587	1.000	2.587	2.615	3.300	1.699	2.587	1.721	1.691	2.540	1.779	1.000	1.779	2.615	1.000
8	2.587	1.731	2.587	1.000	1.000	1.000	2.587	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
9	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	2.272	2.480	2.272	3.665	2.497
10	2.587	1.731	3.737	1.971	2.492	2.146	2.587	2.285	2.191	3.757	2.272	1.782	2.272	1.971	1.782
11	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
12	3.720	2.333	4.890	3.665	3.300	2.146	3.720	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
13	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
14	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
15	2.587	1.000	2.587	2.615	3.300	1.699	2.587	1.721	1.691	2.540	1.779	1.000	1.779	2.615	1.000
16	2.587	1.731	2.587	1.971	3.300	2.146	2.587	3.384	3.282	3.757	1.779	3.607	1.779	1.971	3.637
17	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
18	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
19	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	3.208	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
20	3.720	3.457	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
21	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
22	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
23	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
24	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
25	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
26	4.860	3.457	4.890	3.665	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	3.607	3.300	3.665	3.637
27	4.860	3.457	4.890	3.665	3.300	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
28	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
29	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
30	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637



Hasil Data Interval Sampel Besar N 80

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	2.587	2.333	2.587	3.665	3.300	2.146	2.587	3.384	3.282	3.757	2.272	1.782	2.272	3.665	1.782
2	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
3	3.720	1.731	3.737	2.615	3.300	1.699	3.720	1.721	1.691	3.757	1.779	1.782	1.779	2.615	1.782
4	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	2.146	3.720	2.285	2.191	3.757	2.272	2.480	2.272	3.665	2.497
5	3.720	1.731	2.587	3.665	2.492	1.699	3.720	2.285	3.282	3.757	1.779	3.607	1.779	3.665	3.637
6	1.000	1.000	1.000	1.971	3.300	2.146	1.000	1.721	2.191	2.540	1.000	1.782	1.000	1.971	1.782
7	2.587	1.000	2.587	2.615	3.300	1.699	2.587	1.721	1.691	2.540	1.779	1.000	1.779	2.615	1.000
8	2.587	1.731	2.587	1.000	1.000	1.000	2.587	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
9	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	2.272	2.480	2.272	3.665	2.497
10	2.587	1.731	3.737	1.971	2.492	2.146	2.587	2.285	2.191	3.757	2.272	1.782	2.272	1.971	1.782
11	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
12	3.720	2.333	4.890	3.665	3.300	2.146	3.720	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
13	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
14	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
15	2.587	1.000	2.587	2.615	3.300	1.699	2.587	1.721	1.691	2.540	1.779	1.000	1.779	2.615	1.000
16	2.587	1.731	2.587	1.971	3.300	2.146	2.587	3.384	3.282	3.757	1.779	3.607	1.779	1.971	3.637
17	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
18	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
19	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	3.208	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
20	3.720	3.457	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
21	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
22	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
23	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
24	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
25	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
26	4.860	3.457	4.890	3.665	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	3.607	3.300	3.665	3.637
27	4.860	3.457	4.890	3.665	3.300	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
28	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
29	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
30	4.860	3.457	3.737	3.665	4.347	2.146	4.860	2.285	2.191	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
31	4.860	2.333	3.737	2.615	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	3.607	3.300	2.615	2.497
32	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	2.272	2.480	2.272	3.665	2.497
33	3.720	3.457	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
34	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
35	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
36	4.860	3.457	4.890	3.665	3.300	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
37	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
38	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
39	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
40	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.4	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
41	4.860	2.333	3.737	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	3.607	3.300	2.615	3.637
42	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
43	3.720	3.457	3.737	3.665	3.300	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	3.607	3.300	3.665	3.637
44	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
45	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
46	3.720	2.333	3.737	2.615	2.492	1.699	3.720	2.285	2.191	2.540	1.779	2.480	1.779	2.615	2.497
47	2.587	1.731	2.587	2.615	3.300	2.146	2.587	1.721	1.691	2.540	2.272	1.782	2.272	2.615	1.782
48	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
49	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
50	3.720	3.457	3.737	3.665	3.300	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	3.607	3.300	3.665	3.637
51	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
52	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
53	4.860	3.457	4.890	3.665	3.300	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
54	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
55	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
56	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
57	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
58	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
59	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
60	4.860	2.333	3.737	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	3.607	3.300	2.615	3.637
61	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497

RES	KUALITAS PELAYANAN					KEPUASAN PELANGGAN				LOYALITAS PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
62	3.720	3.457	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	3.607	3.300	3.665	3.637
63	2.587	1.000	2.587	1.000	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.779	1.782	1.779	1.000	1.782
64	4.860	3.457	4.890	3.665	4.347	3.208	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
65	4.860	3.457	4.890	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
66	4.860	3.457	4.890	3.665	3.300	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
67	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
68	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
69	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
70	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
71	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
72	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.000	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
73	4.860	2.333	3.737	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	3.757	3.300	3.607	3.300	2.615	3.637
74	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
75	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	2.285	2.191	3.757	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
76	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.721	1.000	2.540	1.000	1.000	1.000	1.971	1.000
77	4.860	2.333	3.737	2.615	4.347	2.146	4.860	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	2.615	2.497
78	3.720	2.333	4.890	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	4.988	3.300	2.480	3.300	3.665	2.497
79	3.720	2.333	3.737	3.665	4.347	3.208	3.720	3.384	3.282	3.757	2.272	3.607	2.272	3.665	3.637
80	2.587	1.000	2.587	1.971	2.492	1.000	2.587	1.721	1.691	2.540	2.272	1.782	2.272	1.971	1.782

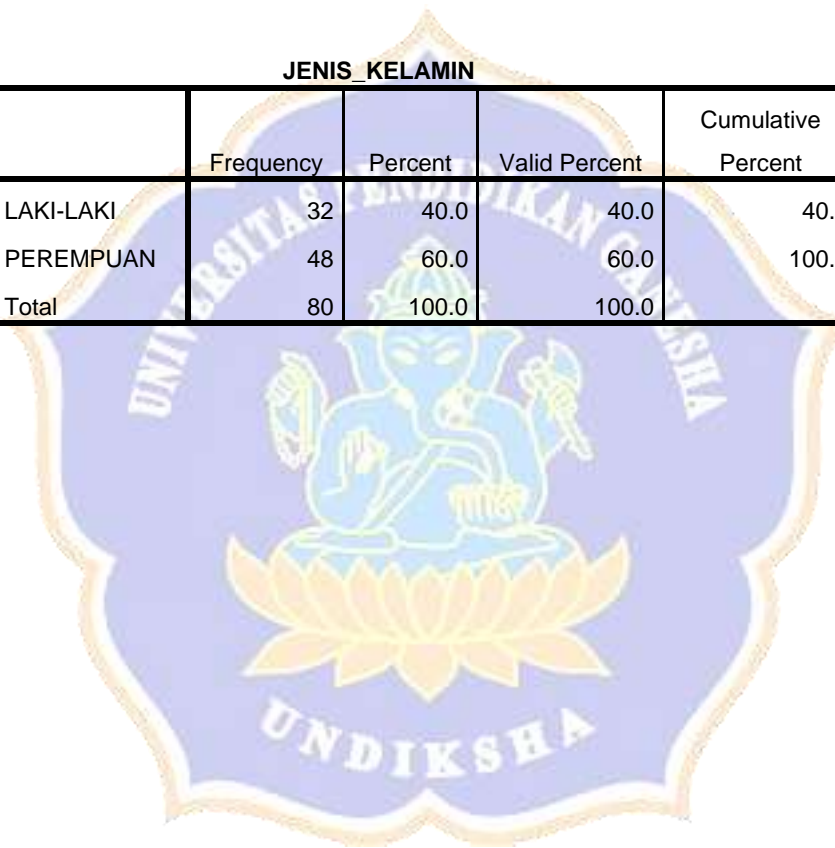
Lampiran 04: Deskripsi Data Responden

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-20	38	47.5	47.5	47.5
	21-30	39	48.8	48.8	96.3
	31-40	3	3.8	3.8	100.0
Total		80	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	32	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	48	60.0	60.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	



Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas**Hasil Uji Realibilitas Sampel Kecil N 30****Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	5

Kepuasan Pelanggan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	4

Loyalias Pelanggan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	6



Hasil Uji Realibilitas Sampel Besar N 80

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	4

Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	6



Hasil Uji Validitas Sampel Kecil N 30

Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,888**	,777**	,719**	,669**	,907**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,888**	1	,796**	,764**	,751**	,947**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,777**	,796**	1	,631**	,609**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,719**	,764**	,631**	1	,806**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,669**	,751**	,609**	,806**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TX1	Pearson Correlation	,907**	,947**	,846**	,887**	,864**	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).

Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,571**	,804**	,805**	,910**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,571**	1	,594**	,513**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,804**	,594**	1	,949**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,805**	,513**	,949**	1	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TX2	Pearson Correlation	,910**	,730**	,953**	,935**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Loyalitas Pelanggan

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	,812**	,759**	,812**	,764**	,759**	,898**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,812**	1	,650**	1,000**	,759**	,650**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,759**	,650**	1	,650**	,704**	1,000**	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,812**	1,000**	,650**	1	,759**	,650**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,764**	,759**	,704**	,759**	1	,704**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,759**	,650**	1,000**	,650**	,704**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	,898**	,901**	,899**	,901**	,870**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Hasil Uji Validitas Sampel Besar N 80

Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,874**	,808**	,646**	,716**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,874**	1	,838**	,804**	,781**	,958**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,808**	,838**	1	,688**	,693**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.4	Pearson Correlation	.646**	.804**	.688**	1	.804**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	.716**	.781**	.693**	.804**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
TX1	Pearson Correlation	.889**	.958**	.884**	.885**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.616**	.819**	.827**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.616**	1	.783**	.752**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.819**	.783**	1	.978**	.975**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	.827**	.752**	.978**	1	.972**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80
TX2	Pearson Correlation	.901**	.828**	.975**	.972**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TY
Y.1	Pearson Correlation	1	.811**	.656**	.811**	.714**	.660**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	.811**	1	.751**	1.000**	.743**	.747**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	.656**	.751**	1	.751**	.716**	.995**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	.811**	1.000**	.751**	1	.743**	.747**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.5	Pearson Correlation	.714**	.743**	.716**	.743**	1	.724**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y.6	Pearson Correlation	.660**	.747**	.995**	.747**	.724**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
TY	Pearson Correlation	.847**	.940**	.906**	.940**	.856**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

Lampiran 06. Hasil Uji Analisis Jalur

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX2, TX1 ^b	.	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	.964 ^a	.930	.928	1.52096

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2356.061	2	1178.031	509.237	.000 ^b
	Residual	178.126	77	2.313		
	Total	2534.188	79			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.227	.892		.254	.800
	TX1	.545	.128	.406	4.261	.000
	TX2	.799	.133	.571	5.999	.000

a. Dependent Variable: TY

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (X₂)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX1 ^b	.	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	.948 ^a	.899	.898	1.29322

a. Predictors: (Constant), TX1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1163.939	1	1163.939	695.963	.000 ^b
	Residual	130.448	78	1.672		
	Total	1294.387	79			

a. Dependent Variable: TX2

b. Predictors: (Constant), TX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.671	.696		-3.838	.000
	TX1	.911	.035	.948	26.381	.000

a. Dependent Variable: TX2