

LAMPIRAN

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, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Yemima Stuff di Kota Denpasar”**

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

Singaraja, 5 Januari 2024

Peneliti

Ni Kadek Ayu Indah Swandewi

NIM 201704102

1. Identitas Responden

(Beri tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Apakah Anda pernah melakukan pembelian ulang di Yemima Stuff?
 IYA TIDAK

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

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan 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 : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

B. Draft Pernyataan Kuesioner

1. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan Loyalitas Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya selalu melakukan pembelian ulang terhadap produk dari <i>Yemima Stuff</i> dengan pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh <i>Yemima Stuff</i>					
2.	Saya menjadi terbiasa menggunakan produk dari <i>Yemima Stuff</i> karena saya memiliki pengalaman berbelanja yang baik di <i>Yemima Stuff</i> .					
3.	Saya selalu menyukai setiap produk yang dikeluarkan oleh <i>Yemima Stuff</i>					
4.	Saya tidak mudah terpengaruh dari asumsi negatif dan tetap berbelanja di <i>Yemima Stuff</i> karena memiliki pengalaman berbelanja yang baik di <i>Yemima Stuff</i> .					
5.	Saya tetap berbelanja di <i>Yemima Stuff</i> karena produk dari <i>Yemima Stuff</i> merupakan yang terbaik, meskipun terdapat banyak produk lain selain <i>Yemima Stuff</i> ,					
6.	Saya akan merekomendasikan serta merefresikan eksistensi <i>Yemima Stuff</i> kepada teman atau orang lain					

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan Kepuasan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya puas dengan segala bentuk pelayanan dan juga produk dari Yemima <i>Stuff</i>					
2.	Saya selalu ingin berbelanja di Yemima <i>Stuff</i>					
3.	Saya bersedia merekomendasikan produk Yemima <i>Stuff</i> kepada teman atau orang lain					
4.	Saya merasa Yemima <i>Stuff</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan					

3. Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan Kepercayaan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya percaya bahwa Yemima <i>Stuff</i> memiliki kekonsistenan dalam membuat suatu produk yang berkualitas					
2.	Saya percaya bahwa Yemima <i>Stuff</i> menawarkan produk yang sesuai dengan informasi yang diberikan					
3.	Saya percaya bahwa Yemima <i>Stuff</i> memiliki kepedulian dan selalu melayani dengan baik para pelanggannya					
4.	Saya percaya bahwa Yemima <i>Stuff</i> selalu berusaha meningkatkan kepercayaan konsumennya					

Lampiran 02 Tabulasi Data Sampel Kecil

. Respon	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	3	22
2	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
3	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
7	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17	4	4	5	4	4	4	25
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	5	26
10	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	5	28
12	3	3	4	4	14	5	3	4	5	17	3	5	5	4	4	4	25
13	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	3	4	4	3	3	20
14	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	3	4	5	4	25
15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	4	26
16	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	5	28
17	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	4	3	3	3	19
18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19
19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	4	23
20	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	5	5	5	4	5	28
21	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	3	18
22	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	5	5	5	28
23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	3	3	4	5	3	5	23
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
25	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	3	3	3	4	5	4	22
26	5	5	5	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	5	3	20
27	5	4	3	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	3	19
28	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	5	24
29	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 03 Tabulasi Data Sampel Besar

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
2	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	5	29
5	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	5	4	5	3	4	25
6	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	4	4	5	28
7	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	4	5	5	3	4	26
8	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	26
10	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
11	4	4	3	4	15	5	5	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	4	4	4	4	25
15	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	5	5	3	3	5	3	24
16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	27
19	3	4	4	4	15	5	5	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
20	3	4	3	3	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24
21	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	4	3	2	2	3	17
22	5	4	5	4	18	5	5	3	4	17	4	4	5	5	2	4	24
23	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	5	26
24	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	4	27
26	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	4	3	4	5	4	4	24
27	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	4	5	5	29
28	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	4	4	4	25
30	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	4	5	27
31	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	4	27
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
34	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	3	3	5	26
35	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	5	23
36	3	3	4	3	13	5	4	3	3	15	4	4	4	3	4	4	23
37	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	3	3	4	23
38	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	4	25
39	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	4	19
40	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	4	23

41	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	2	3	5	5	4	4	23
42	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24
43	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	4	3	4	5	3	4	23
44	5	4	5	4	18	3	4	5	5	17	5	5	4	4	5	4	27
45	5	3	3	4	15	5	4	3	2	14	4	3	3	3	3	3	19
46	5	5	3	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	4	27
47	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	4	27
48	4	4	4	4	16	2	3	4	3	12	3	4	4	3	4	5	23
49	5	3	3	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	3	4	4	23
50	4	3	5	5	17	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	5	23
51	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	4	3	3	19
52	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	4	22
53	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13	2	3	4	4	3	3	19
54	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	5	27
55	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	27
56	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	5	4	5	5	4	5	28
57	4	3	5	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24
58	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	5	26
59	2	2	2	2	8	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	2	17
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	4	4	4	25
61	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	4	4	28
62	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	3	4	24
63	5	5	3	4	17	4	3	4	4	15	3	4	5	4	5	5	26
64	5	3	4	4	16	5	5	4	4	18	3	4	4	4	5	5	25
65	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	4	5	4	5	5	28
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
67	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	4	3	4	3	4	4	22
68	5	3	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	5	5	26
69	4	3	3	4	14	5	4	3	5	17	5	3	5	5	4	4	26
70	3	4	4	4	15	3	5	3	3	14	3	3	3	3	3	4	19
71	5	4	3	4	16	5	4	5	3	17	4	5	4	5	3	4	25
72	5	3	3	4	15	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	4	22
73	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
74	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	3	22
75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24
77	4	5	3	4	16	4	5	4	4	17	3	4	4	3	3	5	22
78	4	4	5	5	18	4	3	3	4	14	4	4	4	3	3	4	22
79	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	3	2	3	3	3	17
80	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	3	4	3	2	2	3	17
81	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	3	3	5	4	4	5	24
82	4	4	4	5	17	4	3	5	2	14	4	4	5	4	3	4	24
83	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	3	3	3	3	2	17
84	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	3	19
85	2	4	3	4	13	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	5	24
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
87	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	4	4	4	3	4	22
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
89	3	2	4	5	14	3	4	4	4	15	4	4	3	3	3	4	21
90	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
92	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
93	2	3	2	3	10	4	4	3	3	14	2	3	4	4	3	2	18
94	4	4	4	5	17	3	2	4	4	13	4	3	4	5	4	4	24
95	3	4	5	5	17	5	5	4	4	18	4	3	5	4	5	3	24
96	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	4	5	4	3	5	24
97	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	3	3	3	3	2	16
98	3	2	3	2	10	3	4	5	3	15	4	2	4	2	2	4	18
99	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	4	4	3	3	3	4	21
100	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30

101	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	4	4	5	28
102	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	4	3	3	4	24
103	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	3	4	3	21
104	4	3	4	3	14	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
105	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
106	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	5	4	4	4	5	4	26
107	5	4	4	3	16	3	3	3	4	13	4	4	4	5	5	4	26
108	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
109	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	5	4	5	5	3	4	26
110	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30
111	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	4	24
112	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
113	4	4	3	4	15	5	5	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
114	3	4	5	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	3	3	5	3	24
116	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
117	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18	5	5	5	4	5	5	29
118	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	26
119	4	5	3	3	15	5	5	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24
120	3	2	3	3	11	5	5	4	3	17	2	4	4	4	2	5	21
121	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	3	2	3	3	2	16
122	4	3	2	5	14	5	4	3	2	14	4	4	2	3	4	4	21
123	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	4	5	4	5	3	4	25
124	3	3	4	3	13	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24
125	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	5	26
126	5	4	5	4	18	5	5	3	4	17	4	4	5	5	2	4	24
127	3	5	5	4	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	4	5	28
128	4	3	4	3	14	3	4	5	3	15	4	4	3	3	3	4	21
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
130	5	4	4	3	16	5	5	5	5	20	5	5	5	3	3	5	26
131	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19	4	4	5	4	4	5	26
132	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	5	3	3	3	3	20
133	3	4	3	3	13	5	4	3	3	15	2	3	3	4	4	4	20
134	3	4	5	5	17	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	4	25
135	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	3	2	4	4	3	4	20
136	3	4	5	4	16	5	4	3	3	15	2	4	4	3	2	5	20
137	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	5	3	3	3	3	20
138	3	4	5	3	15	4	4	3	4	15	4	3	4	5	4	4	24
139	2	3	3	2	10	3	5	3	3	14	2	3	4	4	3	2	18
140	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	2	3	3	4	4	4	20

Lampiran 04 Hasil Output SPSS

1. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Data Sampel Kecil

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.608**	.448*	.409*	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.608**	1	.447*	.357	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.013	.053	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.448*	.447*	1	.594**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.013	.013		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.409*	.357	.594**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.025	.053	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X1	Pearson Correlation	.791**	.772**	.801**	.755**	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 Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.785	4

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.693**	.615**	.624**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.693**	1	.540**	.493**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.006	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.615**	.540**	1	.455*	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.011	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.624**	.493**	.455*	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.011		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X2	Pearson Correlation	.891**	.829**	.791**	.781**	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 Kepercayaan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.842	4

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.581**	.552**	.390*	.491**	.580**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.033	.006	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.581**	1	.505**	.329	.368*	.547**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004	.076	.045	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.552**	.505**	1	.623**	.338	.642**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.000	.068	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.390*	.329	.623**	1	.400*	.752**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.033	.076	.000		.028	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.491**	.368*	.338	.400*	1	.460*	.666**
	Sig. (2-tailed)	.006	.045	.068	.028		.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.580**	.547**	.642**	.752**	.460*	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.010		.000

N		30	30	30	30	30	30	30
Total_	Pearson Correlation	.783**	.726**	.796**	.759**	.666**	.866**	1
Y	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).

* . 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
.859	6

2. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Data Sampel Besar

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.573**	.444**	.550**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
X1.2	Pearson Correlation	.573**	1	.512**	.593**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
X1.3	Pearson Correlation	.444**	.512**	1	.659**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140

X1.4	Pearson Correlation	.550**	.593**	.659**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140
Total_X1	Pearson Correlation	.787**	.821**	.800**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140

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

Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	4

Output SPSS Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.687**	.446**	.515**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
X2.2	Pearson Correlation	.687**	1	.378**	.457**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140
X2.3	Pearson Correlation	.446**	.378**	1	.668**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.5	Pearson Correlation	.556**	.431**	.453**	.507**	1	.470**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Y.6	Pearson Correlation	.486**	.469**	.621**	.407**	.470**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	140	140	140	140	140	140	140
Total_	Pearson Correlation	.793**	.728**	.809**	.718**	.752**	.756**	1
Y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	140	140	140	140	140	140	140

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

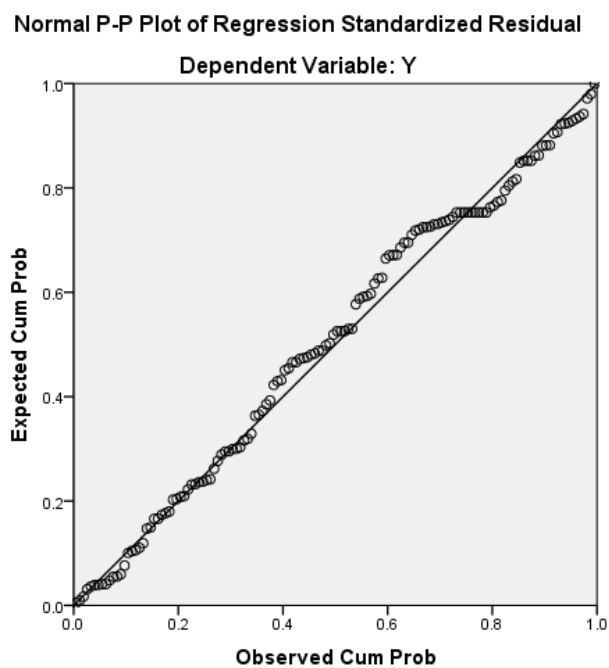
Output SPSS Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	6



3. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.06179891
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.044
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

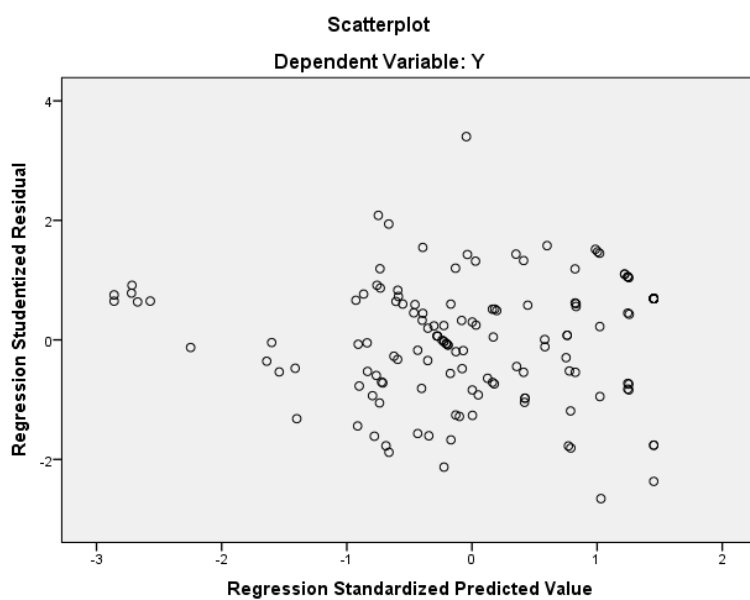
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.366	2.735
	X2	.366	2.735

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.952	.458		2.079	.040
	X1	.097	.057	.238	1.714	.089
	X2	-.036	.058	-.086	-.620	.536

a. Dependent Variable: ABS

4. 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	.869 ^a	.755	.752	2.076794	.755	211.203	2	137	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1821.871	2	910.935	211.203	.000 ^b
	Residual	590.891	137	4.313		
	Total	2412.762	139			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.969	.783		5.070	.000			
	X1	.708	.097	.509	7.282	.000	.833	.528	.308
	X2	.581	.100	.407	5.822	.000	.813	.445	.246

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 05. Dokumentasi Kegiatan

Pengisian kuesioner penelitian oleh pelanggan Yemima Stuff

