



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 01. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Berhubungan pada penuntasan skripsi yang saat ini dilaksanakan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, saya berencana melaksanakan kegiatan meneliti bertajuk “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Spa* di Maya Sanur *Resort and Spa*”.

Maka saya menantikan kesanggupan bapak/ibu/saudara/i guna melengkapi kuisisioner bersesuaian atas kondisi apa adanya menjadi informasi yang nantinya dimanfaatkan pada suatu kajian. Demikian yang saya tuliskan, untuk partisipasi saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ni Made Meistya Pramista

NIM 2017041052

## 1. Identitas Responden

(Tambahkan simbol centang (√) di kotak respon)

1. Nama :

2. JenisKelamin :

Perempuan

Laki-laki

3. Umur :

> 17 Tahun

< 17 Tahun

4. Pernah menggunakan jasa *spa* Maya Sanur lebih dari sekali :

IYA

TIDAK

(Bila anda mencentang IYA, silakan untuk melanjutkan pengisian kusioner, tetapi bila anda merespons TIDAK, dilakan terhenti dalam mengisi kusioner).

## 2. Petunjuk Pengisian :

1. Lengkapilah Identitas responden yang telah tersedia
2. Pilihlah sebuah opsi tanggapan dari pandangan anda tersesuai atas kondisi dialami disertai menyalurkan simbol centang (√) ditabel alternatif setelah disediakan.
3. Keterangan jawaban pada setiap pernyataan yakni:
  - a. SangatSetuju (SS) berskor 5
  - b. Setuju (S) berskor 4
  - c. KurangSetuju (KS) berskor 3
  - d. TidakSetuju (TS) berskor 2
  - e. SangatTidakSetuju (STS) berskor 1

### 3. Draf Pernyataan:

#### a. Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Fasilitas yang diberikan oleh Spa Maya Sanur, seperti kursi, kelengkapan produk, dan kondisi ruangan <i>treatment</i> dalam keadaan bersih dan nyaman					
2.	Karyawan <i>spa</i> Maya Sanur sigap dalam melayani konsumen.					
3.	Karyawan <i>spa</i> Maya Sanur menanggapi ketika memaparkan produk untuk konsumen.					
4.	Saya merasakan keamanan serta kenyamanan dalam bertransaksi di <i>spa</i> Maya Sanur.					
5.	Karyawan <i>spa</i> Maya Sanur mampu memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen.					

#### b. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya terpuaskan terkait layanan dari pihak <i>spa</i> Maya Sanur.					
2.	Saya berniat menggunakan kembali layanan yang diberikan oleh pihak <i>spa</i> Maya Sanur.					
3.	Saya selalu mengikuti perkembangan informasi dan jasa lainnya yang ditawarkan oleh pihak <i>spa</i> Maya Sanur					

#### c. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		LoyalitasPelanggan (Y)	SS	S	KS	TS
1.	Saya menerapkan jasa <i>spa</i> di Maya Sanur secara terus menerus.					
2.	Saat saya ingin melakukan <i>massage</i> dan <i>treatment</i> , saya akan memilih <i>spa</i> Maya Sanur.					
3.	Saya sangat suka melakukan <i>massage</i> dan <i>treatment</i> di <i>spa</i> Maya Sanur					
4.	Saya selalu menggunakan jasa <i>spa</i> Maya Sanur jika berkunjung ke daerah Sanur.					
5.	Saya merasa <i>spa</i> Maya Sanur merupakan jasa terbaik di daerah Sanur, sehingga saya enggan untuk beralih pada merek lain.					
6.	Saya nantinya menyalurkan referensi untuk pihak lainnya untuk melakukan <i>massage</i> dan <i>treatment</i> di <i>spa</i> Maya Sanur.					



**Lampiran 02. Gambaran Responden Umum**

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN		
	JenisKelamin	Umur	Pembelian jasa melebihi sekali
1	Perempuan	<17	IYA
2	Laki-laki	>17	IYA
3	Perempuan	>17	IYA
4	Perempuan	<17	IYA
5	Perempuan	<17	IYA
6	Perempuan	>17	IYA
7	Laki-laki	>17	IYA
8	Laki-laki	>17	IYA
9	Perempuan	>17	IYA
10	Perempuan	>17	IYA
11	Perempuan	>17	IYA
12	Laki-laki	>17	IYA
13	Perempuan	>17	IYA
14	Perempuan	>17	IYA
15	Perempuan	>17	IYA
16	Laki-laki	>17	IYA
17	Laki-laki	<17	IYA
18	Laki-laki	<17	IYA
19	Laki-laki	>17	IYA
20	Laki-laki	>17	IYA
21	Perempuan	>17	IYA
22	Laki-laki	<17	IYA
23	Perempuan	<17	IYA
24	Perempuan	<17	IYA
25	Perempuan	>17	IYA
26	Perempuan	>17	IYA
27	Laki-laki	<17	IYA
28	Perempuan	<17	IYA
29	Perempuan	<17	IYA
30	Laki-laki	<17	IYA
31	Perempuan	>17	IYA
32	Perempuan	>17	IYA
33	Perempuan	>17	IYA
34	Perempuan	>17	IYA
35	Perempuan	>17	IYA
36	Perempuan	>17	IYA
37	Perempuan	<17	IYA

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN		
	JenisKelamin	Umur	Pembelian jasa melebihi sekali
38	Perempuan	>17	IYA
39	Laki-laki	>17	IYA
40	Perempuan	<17	IYA
41	Laki-laki	>17	IYA
42	Laki-laki	>17	IYA
43	Laki-laki	>17	IYA
44	Perempuan	<17	IYA
45	Perempuan	<17	IYA
46	Perempuan	<17	IYA
47	Laki-laki	>17	IYA
48	Laki-laki	>17	IYA
49	Laki-laki	>17	IYA
50	Laki-laki	<17	IYA
51	Perempuan	>17	IYA
52	Perempuan	>17	IYA
53	Perempuan	<17	IYA
54	Perempuan	<17	IYA
55	Perempuan	>17	IYA
56	Laki-laki	<17	IYA
57	Laki-laki	<17	IYA
58	Perempuan	>17	IYA
59	Perempuan	>17	IYA
60	Laki-laki	>17	IYA
61	Perempuan	>17	IYA
62	Perempuan	<17	IYA
63	Laki-laki	>17	IYA
64	Laki-laki	>17	IYA
65	Laki-laki	>17	IYA
66	Perempuan	<17	IYA
67	Perempuan	>17	IYA
68	Perempuan	<17	IYA
69	Laki-laki	>17	IYA
70	Perempuan	>17	IYA
71	Perempuan	<17	IYA
72	Laki-laki	<17	IYA
73	Laki-laki	>17	IYA
74	Laki-laki	>17	IYA
75	Perempuan	>17	IYA
76	Laki-laki	<17	IYA

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN		
	JenisKelamin	Umur	Pembelian jasa melebihi sekali
77	Perempuan	>17	IYA
78	Perempuan	>17	IYA
79	Perempuan	>17	IYA
80	Laki-laki	>17	IYA
81	Laki-laki	<17	IYA
82	Perempuan	<17	IYA
83	Laki-laki	>17	IYA
84	Laki-laki	<17	IYA
85	Perempuan	>17	IYA
86	Perempuan	<17	IYA
87	Laki-laki	>17	IYA
88	Laki-laki	>17	IYA





### Lampiran 03. Tabulasi Data

#### a. Tabulasi Data Sampel Kecil

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1.	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	24
2.	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	29
3.	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
4.	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	4	3	4	4	3	4	22
5.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
6.	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	5	4	4	5	4	5	27
7.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	27
8.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
9.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	5	4	26
10.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
11.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	5	5	4	26
12.	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	4	4	5	5	4	26
13.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	3	4	3	3	20
14.	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	4	5	3	25
15.	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	3	3	4	4	4	5	23
16.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	4	5	4	5	27
17.	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	5	4	4	4	4	4	25
18.	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	4	4	5	5	4	4	26

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
19.	5	4	5	5	4	23	5	4	4	13	4	4	4	4	4	5	25
20.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
21.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	3	5	4	4	25
22.	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	3	4	3	5	4	23
23.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	5	5	4	4	5	26
24.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	3	4	4	23
25.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	29
26.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	3	4	4	4	4	24
27.	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	3	3	3	3	4	19
28.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	3	3	4	21
29.	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	4	5	5	4	4	4	26
30.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24

**b. Tabulasi Data Sampel Besar**

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1.	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	4	4	4	4	4	4	24
2.	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	29
3.	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
4.	4	4	5	4	5	22	4	4	4	12	4	3	4	4	3	4	22
5.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
6.	5	4	5	4	4	22	5	5	4	14	5	4	4	5	4	5	27
7.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	5	5	27
8.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30
9.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	4	4	5	4	26
10.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
11.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	5	5	4	26
12.	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	4	4	4	5	5	4	26
13.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	3	4	3	3	20
14.	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	4	4	5	4	5	3	25
15.	5	5	5	4	4	23	4	4	5	13	3	3	4	4	4	5	23
16.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	4	5	4	5	27
17.	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	5	4	4	4	4	4	25
18.	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	4	4	5	5	4	4	26
19.	5	4	5	5	4	23	5	4	4	13	4	4	4	4	4	5	25
20.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
21.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	3	5	4	4	25
22.	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	3	4	3	5	4	23
23.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	3	5	5	4	4	5	26
24.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	4	4	3	4	4	23
25.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	5	5	5	5	29
26.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	3	4	4	4	4	24

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
27.	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	3	3	3	3	4	19
28.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	3	3	4	21
29.	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	4	5	5	4	4	4	26
30.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24
31.	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	3	3	4	4	4	4	22
32.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	5	4	5	4	5	27
33.	5	4	4	5	5	23	5	5	4	14	4	5	5	4	4	5	27
34.	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	3	4	4	4	3	4	22
35.	4	3	4	4	3	18	4	4	5	13	4	4	4	3	3	4	22
36.	4	5	4	4	5	22	4	4	5	13	5	4	4	4	4	4	25
37.	4	3	4	3	4	18	5	5	4	14	4	4	3	4	4	4	23
38.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	3	4	4	4	22
39.	4	4	4	3	3	18	4	5	5	14	4	4	4	4	4	4	24
40.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	5	4	5	4	26
41.	4	3	4	5	5	21	4	5	4	13	4	3	4	5	4	4	24
42.	4	3	4	3	4	18	4	4	5	13	4	5	4	4	3	3	23
43.	4	4	5	4	4	21	5	5	5	15	4	3	4	3	4	5	23
44.	3	3	3	4	3	16	5	5	5	15	4	3	4	4	3	4	22
45.	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	4	3	4	4	5	5	25
46.	5	5	4	4	5	23	5	4	5	14	4	5	5	4	4	4	26
47.	4	4	4	5	5	22	4	5	5	14	4	4	3	5	5	5	26
48.	4	3	4	3	4	18	4	5	5	14	4	3	4	3	4	4	22
49.	4	4	3	4	4	19	5	5	4	14	4	4	4	4	4	5	25

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )						
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
50.	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	3	5	4	4	4	24
51.	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	4	3	4	5	4	4	24
52.	5	5	4	4	4	22	5	4	5	14	4	4	4	5	4	4	25
53.	4	4	4	5	5	22	5	4	4	13	5	4	4	4	4	5	26
54.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	4	3	4	4	5	5	25
55.	5	5	5	4	4	23	5	4	5	14	5	4	4	4	4	5	26
56.	5	5	4	4	5	23	4	5	5	14	4	5	3	4	5	3	24
57.	4	5	4	4	3	20	5	5	5	15	3	4	4	4	4	5	24
58.	5	3	4	3	5	20	5	5	5	15	3	4	5	4	5	5	26
59.	5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	5	5	3	3	4	5	25
60.	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	4	5	4	4	4	25
61.	4	4	5	3	4	20	5	5	4	14	4	4	5	5	4	4	26
62.	4	4	5	4	5	22	4	5	5	14	4	3	5	4	4	5	25
63.	4	3	3	3	3	16	5	4	4	13	3	5	3	4	3	4	22
64.	5	3	4	3	4	19	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	25
65.	5	4	4	5	4	22	4	5	4	13	4	4	4	3	4	4	23
66.	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	23
67.	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	5	5	4	5	3	4	26
68.	3	3	3	4	3	16	5	4	5	14	3	3	4	5	3	4	22
69.	5	4	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	3	5	4	4	24
70.	5	3	5	3	4	20	5	5	5	15	4	4	5	4	4	4	25
71.	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	4	4	5	4	5	27
72.	4	3	3	5	3	18	4	4	5	13	4	4	3	4	3	5	23

No	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )						Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )				Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )							
	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	
73.	4	5	5	4	5	23	4	4	5	13	5	5	4	4	4	4	4	26
74.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	4	5	4	4	4	5	27
75.	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	4	4	5	4	5	4	4	26
76.	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	3	4	4	4	5	5	5	25
77.	5	5	4	3	3	20	4	5	5	14	5	3	5	4	4	4	4	25
78.	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	4	28
79.	5	5	4	5	5	24	4	4	5	13	4	4	4	4	5	5	5	26
80.	4	4	3	4	3	18	5	5	4	14	5	3	4	4	3	4	4	23
81.	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	5	4	3	4	5	4	4	25
82.	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15	4	5	4	5	4	5	5	27
83.	4	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24
84.	4	4	3	4	3	18	5	4	5	14	3	4	4	3	4	5	4	23
85.	4	4	4	5	3	20	5	4	5	14	4	4	4	4	4	4	4	24
86.	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14	4	4	5	4	4	4	4	25
87.	5	4	4	4	5	22	4	4	4	12	5	4	4	4	4	4	4	25
88.	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	4	3	4	4	5	4	24

## Lampiran 04. Hasil Output Perhitungan SPSS for windows Versi 25.0 Uji

### Validitas dan Reliabilitas

#### Perolehan Menguji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan Sampel Kecil

		Correlations						LOYALITAS PELANGGAN
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
Y.1	Pearson Correlation	1	.157	.136	.291	.382*	.097	.478**
	Sig. (2-tailed)		.408	.474	.119	.037	.612	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.157	1	.554* *	.636* *	.491* *	.472* *	.814**
	Sig. (2-tailed)	.408		.001	.000	.006	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.136	.554* *	1	.351	.526* *	.366* *	.703**
	Sig. (2-tailed)	.474	.001		.057	.003	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.291	.636* *	.351	1	.453* *	.392* *	.763**
	Sig. (2-tailed)	.119	.000	.057		.012	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.382* *	.491* *	.526* *	.453* *	1	.303	.763**
	Sig. (2-tailed)	.037	.006	.003	.012		.104	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.097	.472* *	.366* *	.392* *	.303	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.612	.008	.047	.032	.104		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
LOYALITA S	Pearson Correlation	.478* *	.814* *	.703* *	.763* *	.763* *	.624* *	1
PELANGGA N	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

### Perolehan Menguji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

		Corelations				KEPUASAN PELANGGAN
		X2.1	X2.2	X2.3		
X2.1	PearsonCorrelation	1	.733**	.535**	.849**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	
	N	30	30	30	30	
X2.2	PearsonCorrelation	.733**	1	.802**	.949**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	
	N	30	30	30	30	
X2.3	PearsonCorrelation	.535**	.802**	1	.874**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	
	N	30	30	30	30	
KEPUASAN PELANGGAN	PearsonCorrelation	.849**	.949**	.874**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	

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

### Perolehan Menguji Validitas Variable Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

		Correlation					KUALITAS PELAYANAN
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	PearsonCorrelation	1	.683**	.665**	.499**	.530**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	PearsonCorrelation	.683**	1	.607**	.483**	.741**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	PearsonCorrelation	.665**	.607**	1	.534**	.598**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	PearsonCorrelation	.499**	.483**	.534**	1	.406*	.726**
	Sig. (2-tailed)	.005	.007	.002		.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	PearsonCorrelation	.530**	.741**	.598**	.406*	1	.805**



	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.026		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KUALITAS	Pearson Correlation	.830**	.863**	.837**	.726**	.805**	1
PELAYANAN	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).

### Perolehan Menguji Relibilitas Loyalitas Pelanggan Sampel Kecil

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	6

### Perolehan Pengujian Relibilitas Variable Kualitas Pelayanan Sampel Kecil

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

### Perolehan Relibilitas Variable Kepuasan Pelanggan Sampel Kecil

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

### Perolehan Menguji Validitas Loyalitas Pelanggan Sampel Besar

#### Corelations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	LOYALITAS PELANGGAN
Y.1	Pearson Correlation	1	.141	.094	.154	.133	.018	.476**
	Sig. (2-tailed)		.189	.381	.151	.217	.866	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88

Y.2	Pearson Correlation	.141	1	.113	.324**	.171	.133	.596**
	Sig. (2-tailed)	.189		.297	.002	.111	.215	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.3	Pearson Correlation	.094	.113	1	.148	.249*	.107	.528**
	Sig. (2-tailed)	.381	.297		.168	.019	.320	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.4	Pearson Correlation	.154	.324**	.148	1	.193	.117	.587**
	Sig. (2-tailed)	.151	.002	.168		.072	.280	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.5	Pearson Correlation	.133	.171	.249*	.193	1	.267*	.610**
	Sig. (2-tailed)	.217	.111	.019	.072		.012	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
Y.6	Pearson Correlation	.018	.133	.107	.117	.267*	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.866	.215	.320	.280	.012		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
LOYALITAS PELANGGA	Pearson Correlation	.476**	.596**	.528**	.587**	.610**	.475**	1
N	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88

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



### Perolehan Menguji Validitas Variable Kualitas Pelayanan Sampel Besar

		Corelations					KUALITAS PELAYANAN
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.516**	.515**	.188	.373**	.686**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.079	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.2	Pearson Correlation	.516**	1	.533**	.415**	.421**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88

X1.3	Pearson Correlation	.515**	.533**	1	.249*	.462**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.019	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.4	Pearson Correlation	.188	.415**	.249*	1	.397**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.079	.000	.019		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
X1.5	Pearson Correlation	.373**	.421**	.462**	.397**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.686**	.799**	.748**	.640**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

### Perolehan Menguji Validitas Kepuasan Pelanggan Sampel Besar

#### Corelations

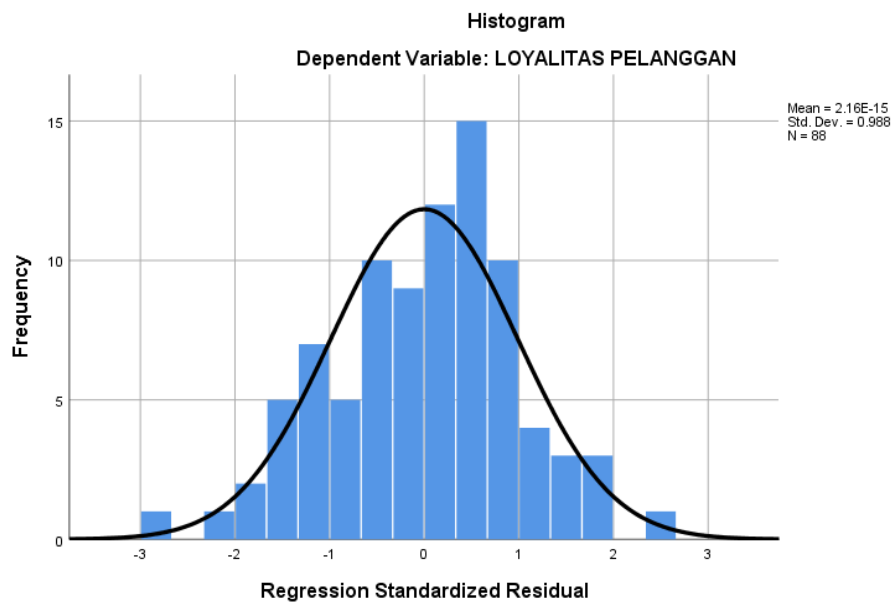
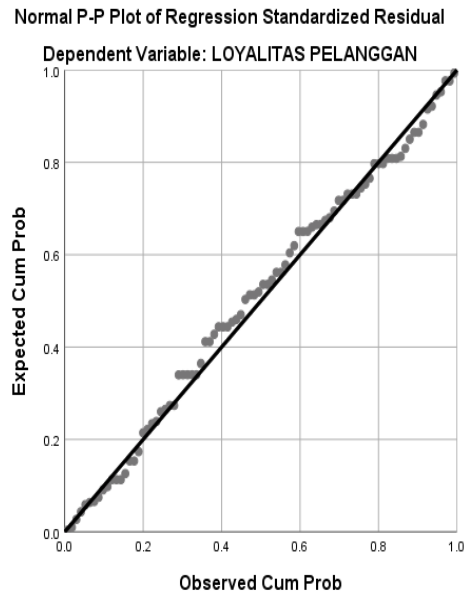
		X2.1	X2.2	X2.3	KEPUASAN PELANGGAN
X2.1	Pearson Correlation	1	.455**	.284**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.000
	N	88	88	88	88
X2.2	Pearson Correlation	.455**	1	.341**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	88	88	88	88
X2.3	Pearson Correlation	.284**	.341**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001		.000
	N	88	88	88	88
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.766**	.792**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

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

**Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS for windows Versi 25.0 Uji****Asumsi Klasik**

## 1) Pengujian Normalitas

## 1. Grafik Histogram P-Plot



## 2. Kolmogrov-Smirnov (K-S)

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23709135
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.048
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

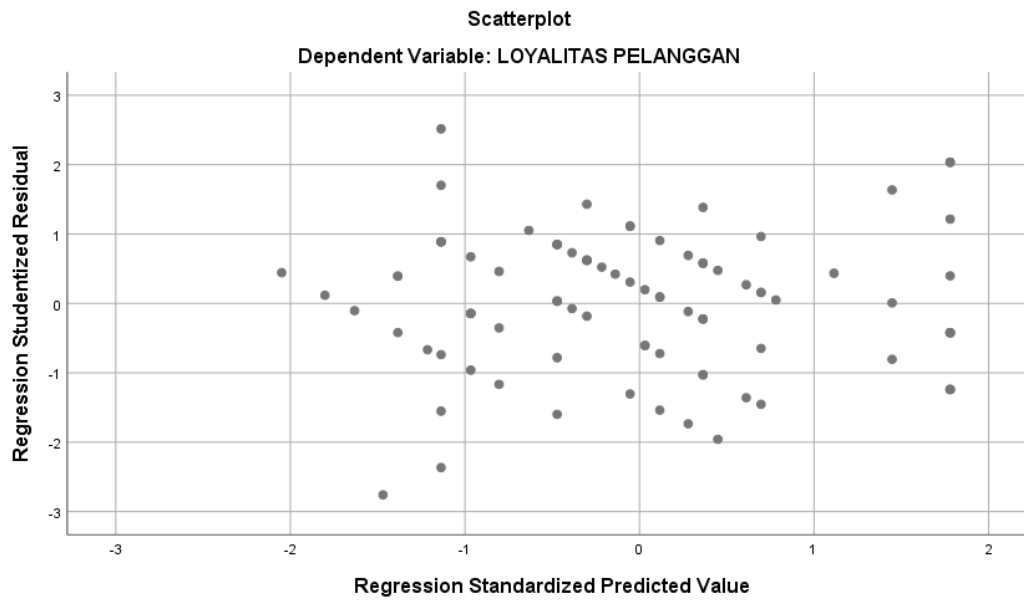
## 2) Pengujian Multikolinieritas

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					<b>Collinearity Statistics</b>	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.478	1.824		2.455	.016		
	KUALITAS PELAYANAN	.526	.061	.598	8.611	.000	.926	1.080
	KEPUASAN PELANGGAN	.660	.123	.374	5.377	.000	.926	1.080

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN

## 3) Uji Heteroskedastisitas

## 1. Scatterplot



## 2. Uji Glesjer

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.335	1.085		1.230	.222
	KUALITAS PELAYANAN	.058	.036	.175	1.591	.115
	KEPUASAN PELANGGAN	-.117	.073	-.176	-1.600	.113

a. Dependent Variabel: abs\_RES

## Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS for windows keluaran 25.0

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabels Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variabels Entered	Variabels Removed	Method
1	KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN

b. All requested variabels entered.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 <sup>a</sup>	.620	.611	1.252

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variabel: LOYALITASPELANGGAN

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.174	2	108.587	69.322	.000 <sup>b</sup>
	Residual	133.144	85	1.566		
	Total	350.318	87			

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.478	1.824		2.455	.016		
	KUALITAS PELAYANAN	.526	.061	.598	8.611	.000	.926	1.080
	KEPUASAN PELANGGAN	.660	.123	.374	5.377	.000	.926	1.080

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Variance Proportions	
					KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
1	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.508	.06	.95	.23
	3	.003	29.995	.94	.05	.76

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN

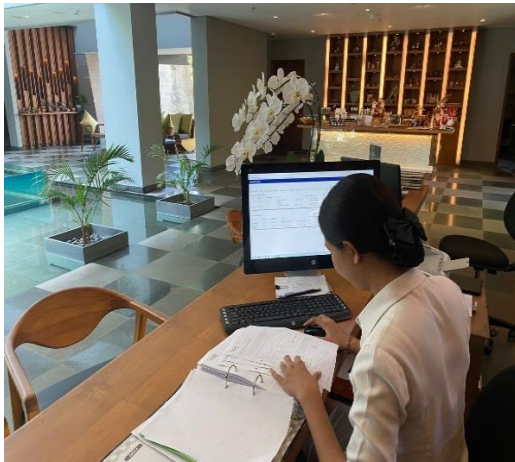
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.47	27.52	24.70	1.580	88
Std. Predicted Value	-2.050	1.779	.000	1.000	88
Standard Error of Predicted Value	.143	.428	.225	.054	88
Adjusted Predicted Value	21.42	27.59	24.71	1.579	88
Residual	-3.382	3.092	.000	1.237	88
Std. Residual	-2.703	2.471	.000	.988	88
Stud. Residual	-2.759	2.516	-.001	1.006	88
Deleted Residual	-3.525	3.206	-.001	1.282	88
Stud. Deleted Residual	-2.874	2.600	-.002	1.019	88
Mahal. Distance	.142	9.167	1.977	1.452	88
Cook's Distance	.000	.107	.012	.019	88
Centered Leverage Value	.002	.105	.023	.017	88

a. Dependent Variabel: LOYALITAS PELANGGAN



**Lampiran 07. Dokumentasi Awal Observasi**



**Lampiran 08. Penyebaran Kuesioner Penelitian**

