

## LAMPIRAN

### Lampiran 01 Kuesioner Penelitian

#### SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Kepada Yth.  
Saudara/i Pelanggan CV Sari Bhuana Raya

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi program studi manajemen yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya”** bersama kuesioner ini saya :

Nama : Dewa Putu Yuda Krisna Wardana  
NIM : 1917041113  
Program Studi : Manajemen  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Pendidikan Ganesha

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya guna mengisi seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner ini.

Penelitian ini digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi program studi manajemen saya, sehingga semua keterangan dan jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat besar sekali artinya untuk kelancaran penelitian saya.

Demikianlah permohonan ini, atas partisipasi dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i yang diberikan, saya sampaikan terimakasih.

Hormat saya,

Dewa Putu Yuda Krisna Wardana

## LEMBAR KUISIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

Dimohonkan untuk mengisi data dibawah ini dengan lengkap dan benar serta berikan tanda *check list* (√) dalam kolom yang telah disediakan.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :  
 Laki-laki       Perempuan
4. Pernah berbelanja di CV Sari Bhuana Raya :  
 Ya       Tidak

### Bagian II : Petunjuk Pengisian Kuesioner

- 1) Dimohonkan kesediaan bagi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab setiap butir pernyataan kuesioner dibawah ini dengan lengkap dan merupakan pilihan terbaik menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda *check list* (√) dalam kolom yang telah disediakan.
- 2) Tiap pernyataan hanya diperkenankan ada satu jawaban.
- 3) Berilah jawaban yang sejujurnya.
- 4) Kami akan menjamin kerahasiaan jawaban anda.

### Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju  
**S** : Setuju  
**N** : Netral  
**TS** : Tidak Setuju  
**STS** : Sangat Tidak Setuju

## KUISIONER PENELITIAN

### A. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Produk yang dijual di CV Sari Bhuana Raya memiliki fisik yang bersih.					
2	Produk yang dijual di CV Sari Bhuana Raya memiliki desain yang menarik.					
3	Karyawan di CV Sari Bhuana Raya berpenampilan rapi.					
4	Fasilitas fisik yang dimiliki CV Sari Bhuana Raya sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai).					
5	Karyawan CV Sari Bhuana Raya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
6	Karyawab CV Sari Bhuana Raya memberikan pelayanan yang ramah dari pelanggan datang hingga pulang					
7	Kasir CV Sari Bhuana Raya memberikan struk pembelian secara akurat.					
8	Karyawan CV Sari Bhuana Raya menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas.					
9	Karyawan CV Sari Bhuana Raya menanggapi keluhan pelanggan dengan segera					
10	Pelanggan menerima pelayanan yang tepat dari karyawan.					
11	Karyawan CV Sari Bhuana Raya bersedia membantu kesulitan pelanggan dalam memilih produk.					
12	Karyawan menanggapi permintaan konsumen					

	tentang produk dengan segera.					
13	Menurut pelanggan produk di CV Sari Bhuana Raya sangat lengkap dan berkualitas.					
14	Pelanggan tidak khawatir jika membeli produk di CV Sari Bhuana Raya (produk berkualitas dan baru)					
15	CV Sari Bhuana Raya menjamin keamanan saat bertransaksi.					
16	Menurut pelanggan karyawan CV Sari Bhuana Raya sopan.					
17	Karyawan CV Sari Bhuana Raya memberikan perhatian terhadap pelanggan.					
18	Setelah pelanggan berbelanja, karyawan menanyakan komentar pelanggan tentang produk lainnya yang mungkin ingin dibeli.					
19	Karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan.					

(Yusvari, 2018)



**B. Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan oleh CV Sari Bhuana Raya sesuai dan melebihi apa yang saya harapkan.					
2	Pelayanan yang diberikan oleh CV Sari Bhuana Raya cepat dan nyaman.					
3	Saya berminat data kembali ke CV Sari Bhuana Raya karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.					
4	Saya bersedia menyarankan teman atau saudara untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan karena manfaat dan nilai yang di dapat setelah berbelanja CV Sari Bhuana Raya.					

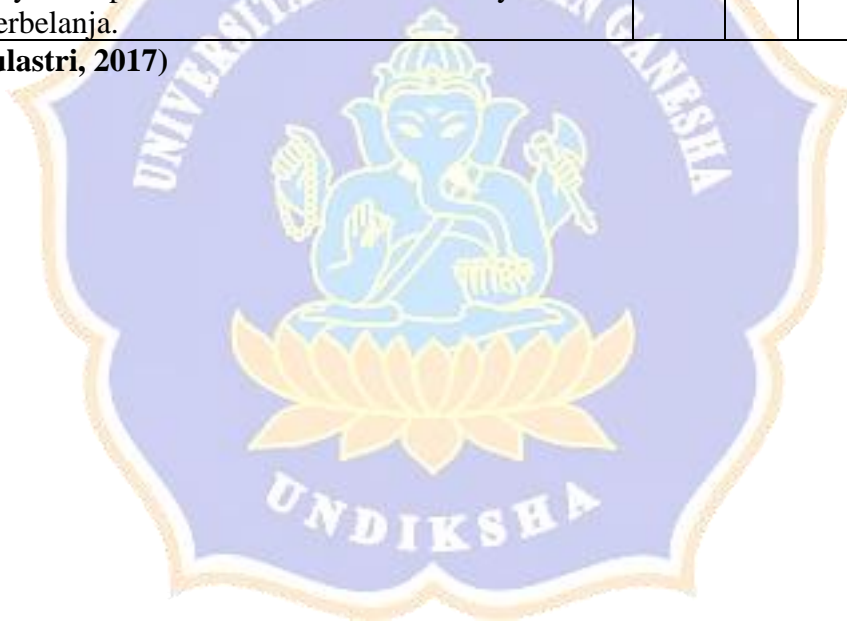
(Utomo, 2020)



### C. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya ingin berbelanja di CV Sari Bhuana Raya lagi.					
2	Setelah saya berbelanja di CV Sari Bhuana Raya saya tidak akan berbelanja di tempat lain.					
3	Saya merasa berniat menggunakan produk CV Sari Bhuana Raya selamanya.					
4	Saya akan loyal berbelanja di CV Sari Bhuana Raya.					
5	Saya akan memilih CV Sari Bhuana Raya sebagai prioritas pertama toko yang saya pilih.					
6	Saya sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari layanan CV Sari Bhuana Raya pada saudara atau teman.					
7	Saya sering merekomendasikan CV Sari Bhuana Raya kepada saudara atau teman saya untuk berbelanja.					

(Sulastri, 2017)





**Lampiran 02 Karakteristik Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Laki-laki	53 orang	44,5%
2	Perempuan	67 orang	55,5%
	Jumlah Total	120 orang	100%







No Responden	Kualitas Pelayanan (X1)																			Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	79
23	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	81
24	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	83
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
26	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	81
27	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	63
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
30	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	84
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
32	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	81
33	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	86
34	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	90
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	92
36	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
37	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	89
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
39	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	83
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
41	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
42	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	87
43	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	62
44	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	90
45	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60

No Responden	Kualitas Pelayanan (X1)																			Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
46	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	87
47	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	82
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
49	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	83
50	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	88
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
62	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
64	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	86
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
66	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	89
67	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	67
68	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	79
69	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	89



No Responden	Kualitas Pelayanan (X1)																			Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
94	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	86
95	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	76
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
97	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
98	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	88
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
100	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
101	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	77
103	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	90
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	93
106	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	84
107	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	84
108	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	79
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
110	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	83
111	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	67
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
113	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	76
114	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	87
115	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
116	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	82
117	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	85

No Responden	Kualitas Pelayanan (X1)																			Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	
118	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	86
119	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93
120	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	93



## 2. Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

No Responden	Kepuasan Pelanggan (X <sub>2</sub> )				Total X <sub>2</sub>
	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	5	17
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	4	5	4	4	17
6	5	5	5	5	20
7	4	5	4	4	17
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	4	5	19
11	4	4	5	4	17
12	3	3	3	3	12
13	4	3	3	4	14
14	4	5	5	5	19
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	5	5	5	19
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	4	19
22	4	5	5	5	19
23	5	4	4	5	18
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	5	4	4	4	17
27	3	4	4	3	14
28	5	5	5	5	20
29	4	4	3	3	14
30	5	4	5	5	19
31	4	4	4	4	16
32	5	4	4	4	17
33	5	4	4	4	17



No Responden	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
34	5	5	4	5	19
35	4	5	5	5	19
36	5	5	5	5	20
37	4	5	5	5	19
38	4	4	4	4	16
39	5	4	4	5	18
40	4	4	5	5	18
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	16
43	4	3	3	4	14
44	5	5	4	4	18
45	4	3	4	4	15
46	5	5	4	5	19
47	5	4	5	5	19
48	5	5	5	5	20
49	4	5	3	4	16
50	4	4	5	4	17
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	5	17
53	5	5	5	4	19
54	5	4	4	5	18
55	5	5	5	4	19
56	5	4	4	5	18
57	4	5	5	5	19
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	3	3	4	4	14
61	5	4	4	5	18
62	5	5	5	5	20
63	4	4	5	4	17
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	5	4	4	17
67	4	4	4	4	16

No Responden	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
68	5	5	5	5	20
69	5	5	5	5	20
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	5	5	5	5	20
76	5	5	5	5	20
77	4	4	4	4	16
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	16
82	4	4	4	4	16
83	4	5	4	4	17
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	3	3	3	3	12
88	4	4	4	4	16
89	3	3	3	3	12
90	3	3	4	5	15
91	4	5	4	5	18
92	3	3	3	4	13
93	5	5	5	5	20
94	4	5	4	5	18
95	3	3	3	4	13
96	5	5	5	5	20
97	5	5	5	4	19
98	5	4	5	4	18
99	4	5	4	4	17
100	4	4	5	4	17
101	5	5	3	4	17

No Responden	Kepuasan Pelanggan (X2)				Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
102	4	4	4	4	16
103	5	5	5	5	20
104	5	5	5	5	20
105	5	4	5	5	19
106	5	5	5	4	19
107	5	5	5	4	19
108	5	4	3	5	17
109	4	5	5	5	19
110	3	3	5	4	15
111	3	3	4	4	14
112	5	5	5	5	20
113	5	5	5	4	19
114	5	5	5	5	20
115	4	4	4	4	16
116	4	4	5	4	17
117	4	4	5	5	18
118	4	4	4	4	16
119	5	5	5	5	20
120	5	5	5	5	20





No Responden	Loyalitas Pelanggan (Y)							Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	5	5	5	5	5	5	35
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	5	5	5	4	5	5	4	33
40	4	5	4	4	4	4	4	29
41	4	5	4	4	4	4	4	29
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	3	4	3	3	4	4	25
44	5	4	5	5	5	4	5	33
45	3	4	4	4	4	4	3	26
46	4	4	4	4	4	5	5	30
47	5	4	5	5	4	4	4	31
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	5	5	5	5	5	4	33
50	5	4	3	4	4	4	5	29
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	5	5	5	5	5	5	34
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	5	4	5	4	5	5	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	5	4	5	4	4	5	31
60	3	4	4	3	4	4	3	25
61	5	4	4	4	4	4	4	29
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	5	4	4	4	4	4	30
65	4	4	3	3	3	3	3	23
66	4	5	5	4	5	5	4	32
67	5	4	5	4	5	5	4	32





No Responden	Loyalitas Pelanggan (Y)							Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	
102	4	4	4	4	4	4	4	28
103	5	5	5	5	5	5	5	35
104	5	5	5	5	5	5	5	35
105	5	4	4	5	5	4	4	31
106	4	4	4	4	4	4	4	28
107	4	5	5	4	4	5	5	32
108	4	4	4	4	4	4	4	28
109	5	5	5	5	5	5	5	35
110	4	4	4	4	4	4	4	28
111	3	4	4	3	3	4	4	25
112	5	5	5	5	5	5	5	35
113	4	4	4	4	4	4	4	28
114	4	4	4	4	4	4	4	28
115	4	4	4	4	4	4	4	28
116	4	4	4	4	4	4	4	28
117	4	4	4	4	4	4	4	28
118	5	5	5	5	5	5	5	35
119	5	5	5	5	5	5	5	35
120	5	5	5	5	5	5	5	35











X1.16	Pearson	.793	.681	.566	.687	.499	.608	.682	.543	.581	.654	.597	.652	.544	.520	.548	1	.543	.785	.627	.807**
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.17	Pearson	.543	.520	.887	.496	.523	.509	.556	.721	.568	.678	.685	.618	.457	.507	.580	.543	1	.737	.695	.786**
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.18	Pearson	.578	.807	.750	.601	.522	.590	.687	.750	.653	.729	.648	.608	.522	.522	.595	.785	.737	1	.679	.849**
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
X1.19	Pearson	.669	.511	.684	.668	.600	.681	.689	.613	.535	.798	.825	.583	.613	.635	.669	.627	.695	.679	1	.849**
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120



Total_	Pearson	.801	.770	.799	.818	.719	.781	.809	.781	.780	.861	.831	.714	.773	.741	.757	.807	.786	.849	.849	1
X1	Correlati on	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.967	19



## 2. Variabel Kepuasan Pelanggan (X<sub>2</sub>)

### Correlations

		X2.01	X2.02	X2.03	X2.04
X2.01	Pearson Correlation	1	.676**	.524**	.588**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.02	Pearson Correlation	.676**	1	.603**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.03	Pearson Correlation	.524**	.603**	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
X2.04	Pearson Correlation	.588**	.542**	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

### 3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

#### Correlations

		Y.01	Y.02	Y.03	Y.04	Y.05	Y.06	Y.07	Total_Y
Y.01	Pearson Correlation	1	.585**	.644**	.724**	.725**	.610**	.643**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.02	Pearson Correlation	.585**	1	.723**	.682**	.732**	.769**	.814**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.03	Pearson Correlation	.644**	.723**	1	.696**	.773**	.892**	.712**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.04	Pearson Correlation	.724**	.682**	.696**	1	.802**	.715**	.760**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.05	Pearson Correlation	.725**	.732**	.773**	.802**	1	.768**	.716**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.06	Pearson Correlation	.610**	.769**	.892**	.715**	.768**	1	.782**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Y.07	Pearson Correlation	.643**	.814**	.712**	.760**	.716**	.782**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Total_Y	Pearson Correlation	.808**	.866**	.885**	.879**	.900**	.901**	.887**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	7



**Lampiran 05 Analisis Deskriptif****Descriptive Statistics**

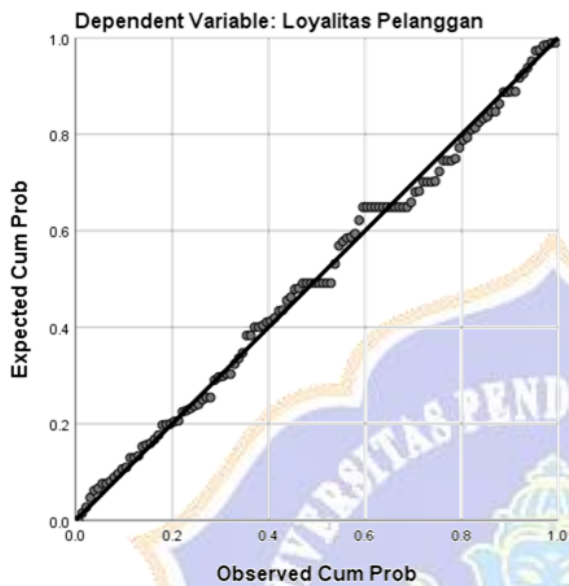
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	120	57.00	95.00	83.6833	8.99952
Kepuasan Pelanggan	120	12.00	20.00	17.4500	2.07769
Loyalitas Pelanggan	120	21.00	35.00	30.3750	3.55996
Valid N (listwise)	120				



## Lampiran 06 Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40190794
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.046
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

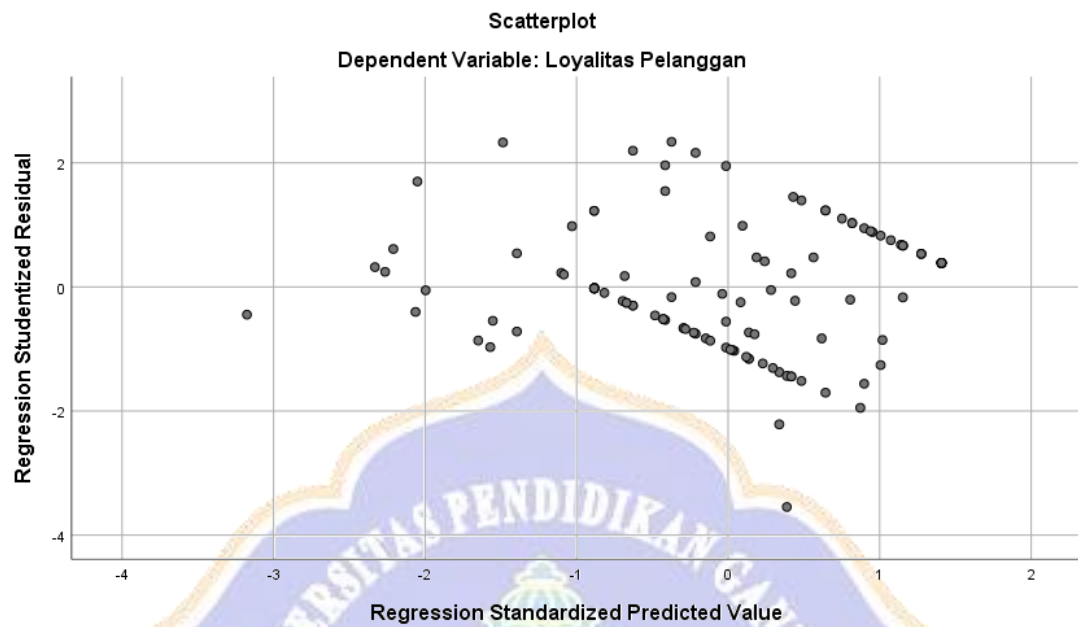
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

## 2. Uji Heterokedastisitas



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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.388	1.383		.281	.779
	Kualitas Pelayanan	.018	.018	.108	.971	.334
	Kepuasan Pelanggan	.000	.079	.000	.003	.998

a. Dependent Variable: Abs\_Res



### 3. Uji Multikolinieritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.964	2.247		1.764	.080		
	Kualitas Pelayanan	.176	.030	.444	5.912	.000	.688	1.453
	Kepuasan Pelanggan	.670	.129	.391	5.204	.000	.688	1.453

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



## Lampiran 07 Pengujian Hipotesis

### 1. Koefisien Regresi dan Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.964	2.247		1.764	.080
	Kualitas Pelayanan	.176	.030	.444	5.912	.000
	Kepuasan Pelanggan	.670	.129	.391	5.204	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 2. Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.545	.537	2.42235

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

### 3. Uji F

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	821.595	2	410.797	70.009	.000 <sup>b</sup>
	Residual	686.530	117	5.868		
	Total	1508.125	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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