



Lampiran 1. Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fc.undiksha.ac.id/>

Nomor : 441/UN48.13.1/PT.01.04/2026

Singaraja, 9 Maret 2026

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth Owner Peggy Salon
di

Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Made Elysia Asmara Gita
NIM. : 2217041058
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Manajemen (S1)

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Hal : Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Ibu/Saudari Pelanggan Peggy Salon Singaraja

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Ni Made Elysia Asmara Gita, mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Ibu/Saudari untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah disediakan. Mohon agar setiap pernyataan dijawab secara jujur dan sesuai dengan kondisi kerja yang dialami, karena data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk kepentingan penelitian ini. Atas waktu dan partisipasi yang telah diberikan, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Singaraja, 2 Maret 2026

Ni Made Elysia Asmara Gita

NIM. 2217041058

A. IDENTITAS RESPONDEN :

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban

1. Nama Lengkap :

2. Jenis Kelamin : ☐ Perempuan

3. Usia : ☐ < 25 tahun

☐ 26–30 tahun

☐ > 30 tahun

4. Pekerjaan : ☐ Pegawai Negeri/ASN

☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausaha

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Lainnya, sebutkan

.....

5. Pendapatan : ☐ <Rp. 1.500.000

☐ Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000

☐ Rp. 3.000.000 – Rp. 4.999.999

☐ $\geq$ Rp.5.000.000



B. INFORMASI UMUM RESPONDEN

1. Saya merupakan pelanggan Peggy Salon Singaraja
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak
2. Berapa kali kunjungan ke Peggy Salon Singaraja dalam 3 bulan
 - ☐ 1 – 2 kali
 - ☐ 3 – 4 Kali
 - ☐ 5 – 6 Kali
 - ☐ $\geq$ 6 kali

C. PETUNJUK PENGISIAN

Pengisian kuesioner menggunakan metode Skala Likert. Silahkan pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan yang tersedia.

- | | |
|-----|---------------------------|
| SS | : Sangat Setuju (5) |
| S | : Setuju (4) |
| CS | : Cukup Setuju (3) |
| TS | : Tidak Setuju (2) |
| STS | : Sangat Tidak Setuju (1) |



D. DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN (Kualitas Pelayanan(X_1))	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya menyadari bahwa fasilitas yang tersedia di Peggy Salon Singaraja seperti kursi, alat perawatan yang digunakan, dan ruang tunggu dalam kondisi baik dan lengkap.					
2.	Saya melihat bahwa karyawan Peggy Salon Singaraja mampu melakukan <i>treatment</i> dengan baik dan profesional.					
3.	Saya merasa bahwa tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan di Peggy Salon Singaraja.					
4.	Saya merasa bahwa karyawan Peggy salon Singaraja memiliki pengetahuan yang baik terkait <i>treatment</i> yang diberikan.					
5.	Saya merasa bahwa karyawan Peggy Salon Singaraja memberikan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan pelanggan.					

NO	PERNYATAAN (Kepuasan Pelanggan (M))	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya merasa hasil treatment yang di terima dari Peggy Salon Singaraja itu memuaskan.					
2.	Saya merasa biaya yang saya keluarkan sebanding dengan pelayanan yang saya terima di Peggy Salon Singaraja.					
3.	Saya merasa hasil treatment yang saya terima dari Peggy Salon Singaraja sesuai dengan ekspektasi saya sebelum datang.					

NO	PERNYATAAN (LOYALITAS PELANGGAN(Y))	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya berniat untuk terus menggunakan jasa Peggy Salon Singaraja di masa mendatang.					
2.	Saya tetap memilih Peggy Salon Singaraja dan tidak tertarik untuk berpindah ke salon lain meskipun terdapat banyak pilihan.					
3.	Saya bersedia untuk merekomendasikan Peggy Salon Singaraja kepada teman atau keluarga.					

Lampiran 3. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₁)

NO	Kualitas Pelayanan				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	5	5	5	5	5
2	4	5	2	4	4
3	3	3	5	5	4
4	5	3	1	4	3
5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	4
7	3	3	2	3	3
8	4	5	5	3	4
9	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5
11	5	5	4	5	5
12	4	5	5	5	4
13	4	5	5	5	4
14	4	4	5	5	4
15	3	4	4	4	5
16	5	4	4	5	5
17	5	4	4	5	5
18	4	4	3	3	5
19	4	5	2	4	5
20	4	3	1	4	3
21	4	4	2	4	4
22	5	4	4	4	3
23	3	3	4	4	4
24	2	4	4	5	4
25	2	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5
28	4	5	5	3	5
29	5	4	5	4	4
30	5	4	4	4	5

Lampiran 4. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X₂)

NO	Kepuasan Pelanggan		
	X2.1	X2.2	X2.3
1	4	5	4
2	3	2	4
3	5	3	3
4	5	5	3
5	5	5	5
6	4	4	4
7	3	3	3
8	3	4	4
9	4	5	5
10	5	5	5
11	5	5	5
12	5	4	5
13	5	5	5
14	5	5	5
15	5	5	4
16	4	5	5
17	4	5	4
18	3	5	5
19	4	5	5
20	3	5	5
21	5	4	5
22	5	4	4
23	5	4	4
24	5	3	5
25	5	4	5
26	4	5	5
27	3	5	5
28	4	4	4
29	5	5	5
30	5	4	5

Lampiran 5. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	Loyalitas Pelanggan		
	Y.1	Y.2	Y.3
1	4	3	3
2	5	3	4
3	5	5	5
4	3	4	4
5	5	5	5
6	4	3	3
7	3	3	3
8	5	5	5
9	4	4	4
10	5	5	5
11	4	5	5
12	5	4	4
13	4	3	4
14	5	3	5
15	4	4	5
16	5	5	5
17	5	5	5
18	5	5	4
19	5	5	4
20	5	4	2
21	4	4	3
22	3	3	3
23	5	4	5
24	5	3	5
25	5	3	5
26	5	3	4
27	5	4	5
28	5	4	4
29	5	4	4
30	5	5	5

Lampiran 6. Tabulasi Penelitian Kualitas Pelayanan

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
1	5	3	5	4	5	22
2	5	5	5	4	4	23
3	5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	4	5	4	4	22
7	4	4	3	4	4	19
8	5	3	3	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	5	4	5	4	4	22
12	4	3	4	4	4	19
13	4	3	4	4	4	19
14	4	4	4	4	4	20
15	5	3	4	2	4	18
16	5	4	4	4	4	21
17	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	5	5	23
19	5	5	4	5	4	23
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	4	4	23
23	4	5	5	4	4	22
24	4	5	5	4	5	23
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	4	3	4	19
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	4	4	4	22
29	4	4	4	3	3	18
30	4	4	4	4	4	20
31	4	3	3	5	3	18
32	4	3	4	4	3	18
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	4	5	3	19
35	3	2	2	4	2	13
36	4	4	4	4	4	20
37	4	3	3	4	3	17
38	4	3	4	5	3	19
39	3	3	3	4	3	16
40	4	3	3	4	3	17
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	4	5	3	19
43	4	3	4	4	3	18

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
44	3	4	3	4	4	18
45	4	3	4	4	3	18
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	3	5	3	18
48	4	3	4	4	3	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	5	21
51	3	3	3	4	3	16
52	4	3	4	4	3	18
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	3	4	5	3	20
56	4	3	4	4	3	18
57	5	4	4	5	4	22
58	4	3	4	4	3	18
59	3	2	3	3	2	13
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	4	4	4	20
62	4	3	4	4	3	18
63	4	4	4	4	4	20
64	4	3	3	4	3	17
65	4	4	4	4	4	20
66	4	3	3	4	3	17
67	5	4	4	5	4	22
68	5	4	4	5	4	22
69	4	4	4	5	4	21
70	5	5	4	5	5	24
71	3	3	3	4	3	16
72	4	3	4	4	3	18
73	4	3	4	4	3	18
74	3	3	3	4	3	16
75	5	3	5	5	3	21
76	4	4	4	4	4	20
77	4	2	4	4	2	16
78	5	5	5	5	5	25
79	4	3	4	4	3	18
80	5	4	4	4	4	21
81	5	4	4	5	4	22
82	5	5	5	5	5	25
83	4	3	4	4	3	18
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	3	19
87	4	3	4	4	3	18

No Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
88	4	4	4	4	3	19
89	4	4	4	4	3	19
90	4	3	3	4	3	17
91	4	3	3	4	3	17
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	5	3	3	4	3	18
96	4	5	5	4	4	22
97	4	5	5	4	5	23
98	4	4	5	4	4	21
99	4	4	4	3	4	19
100	4	4	4	4	4	20
101	5	5	4	4	4	22
102	4	4	4	3	3	18
103	4	4	4	4	4	20
104	4	3	3	5	3	18
105	4	3	4	4	3	18
106	4	4	4	4	4	20
107	4	3	4	5	3	19
108	3	3	3	4	2	15
109	4	4	4	4	4	20
110	4	3	3	4	3	17

Lampiran 7. Tabulasi Penelitian Kepuasan Pelanggan

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
1	4	5	4	13
2	4	5	4	13
3	5	5	5	15
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	5	4	5	14
7	4	4	4	12
8	5	4	5	14
9	4	4	4	12
10	5	4	5	14
11	4	4	5	13
12	3	4	3	10
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
15	3	4	3	10
16	4	4	4	12
17	4	4	5	13
18	5	5	5	15
19	5	4	5	14
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	4	4	5	13
24	5	4	5	14
25	5	4	4	13
26	3	4	4	11
27	3	4	3	10
28	4	5	4	13
29	4	4	4	12
30	3	3	4	10
31	4	4	4	12
32	3	3	4	10
33	3	3	3	9
34	4	3	3	10
35	3	3	4	10
36	4	4	4	12
37	4	4	4	12
38	3	3	4	10
39	4	3	4	11
40	4	4	3	11
41	3	3	4	10
42	4	4	4	12
43	2	2	3	7
44	3	3	4	10
45	3	3	4	10
46	4	4	3	11
47	4	4	4	12
48	3	4	3	10
49	3	3	4	10
50	4	4	4	12
51	3	3	4	10
52	4	4	3	11
53	4	3	4	11
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	4	3	3	10
57	4	4	4	12
58	3	3	4	10

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
59	3	3	3	9
60	3	3	4	10
61	3	4	4	11
62	3	3	4	10
63	3	4	4	11
64	3	2	3	8
65	4	4	4	12
66	2	3	4	9
67	3	4	4	11
68	4	4	4	12
69	4	3	4	11
70	4	4	4	12
71	3	3	3	9
72	3	3	4	10
73	4	4	4	12
74	3	3	4	10
75	4	3	4	11
76	4	4	4	12
77	2	3	3	8
78	3	4	4	11
79	3	3	4	10
80	4	3	3	10
81	4	5	4	13
82	4	4	4	12
83	3	3	4	10
84	3	3	3	9
85	3	3	4	10
86	3	3	4	10
87	3	3	3	9
88	4	3	3	10
89	4	4	4	12
90	3	3	3	9
91	3	3	3	9
92	5	5	4	14
93	4	4	4	12
94	4	4	3	11
95	4	4	4	12
96	4	4	5	13
97	5	4	5	14
98	5	4	4	13
99	3	4	4	11
100	3	4	3	10
101	4	5	4	13
102	4	4	4	12

No Responden	X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
103	3	3	4	10
104	4	4	4	12
105	3	3	4	10
106	3	3	3	9
107	3	3	3	9
108	3	3	4	10
109	4	4	4	12
110	4	4	4	12

Lampiran 8. Tabulasi Penelitian Loyalitas Pelanggan

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
1	5	4	5	14
2	4	4	4	12
3	4	4	5	13
4	4	4	4	12
5	4	4	4	12
6	4	4	5	13
7	4	4	4	12
8	4	3	4	11
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	3	4	11
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	4	4	4	12
16	4	5	4	13
17	4	4	4	12
18	5	4	5	14
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	3	11
23	4	4	4	12
24	5	4	5	14
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	3	3	10
28	4	3	3	10
29	3	4	4	11
30	4	4	3	11
31	3	4	4	11

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
32	3	3	4	10
33	4	3	4	11
34	3	3	4	10
35	2	3	4	9
36	4	4	4	12
37	3	4	4	11
38	3	4	3	10
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	3	4	4	11
42	3	3	4	10
43	3	3	3	9
44	4	3	4	11
45	3	3	4	10
46	4	4	3	11
47	3	4	4	11
48	3	4	3	10
49	4	4	4	12
50	5	4	4	13
51	3	3	4	10
52	3	3	4	10
53	4	3	4	11
54	4	4	4	12
55	3	3	4	10
56	3	3	4	10
57	4	4	4	12
58	3	3	3	9
59	2	3	3	8
60	4	4	4	12
61	4	3	4	11
62	3	4	4	11
63	4	4	4	12
64	3	3	4	10
65	4	4	4	12
66	3	4	4	11
67	4	3	4	11
68	4	4	5	13
69	4	4	4	12
70	5	4	4	13
71	3	3	4	10
72	3	4	4	11
73	3	4	4	11
74	3	2	4	9
75	3	4	4	11

No Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
76	4	4	4	12
77	2	3	3	8
78	5	4	4	13
79	3	3	4	10
80	4	3	3	10
81	4	5	5	14
82	5	4	4	13
83	3	3	3	9
84	4	3	4	11
85	4	2	4	10
86	3	3	4	10
87	3	3	3	9
88	3	3	4	10
89	3	3	4	10
90	3	3	3	9
91	3	3	4	10
92	4	4	4	12
93	4	3	3	10
94	4	3	3	10
95	3	3	4	10
96	4	4	4	12
97	5	4	5	14
98	4	4	4	12
99	4	4	4	12
100	4	3	3	10
101	4	3	3	10
102	3	4	4	11
103	4	4	3	11
104	3	4	4	11
105	3	3	4	10
106	4	3	4	11
107	3	3	4	10
108	3	3	4	10
109	4	4	4	12
110	3	4	4	11

Lampiran 9. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.357	.348	.798**	.438*	.751**
	Sig. (2-tailed)		.053	.059	.000	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.357	1	.665**	.343	.591**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.053		.000	.064	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.348	.665**	1	.378*	.415*	.794**
	Sig. (2-tailed)	.059	.000		.039	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.798**	.343	.378*	1	.463*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.064	.039		.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.438*	.591**	.415*	.463*	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.015	.001	.023	.010		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.751**	.759**	.794**	.762**	.734**	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).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.790	5

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

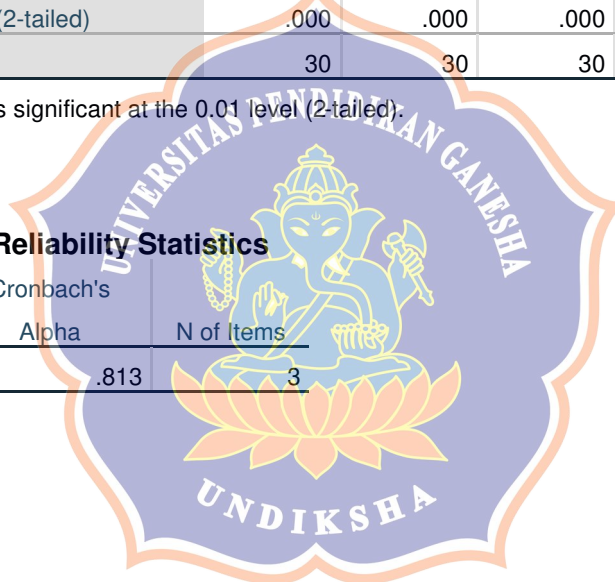
Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.696**	.470**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000
	N	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.696**	1	.610**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.470**	.610**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.859**	.914**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.813	3



Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.560**	.640**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.560**	1	.585**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.640**	.585**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.788**	.874**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.766	3

Lampiran 12. Output Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	110	13.00	25.00	19.4818	2.23291
X2	110	7.00	15.00	11.2182	1.57609
Y	110	8.00	14.00	11.0818	1.32119
Valid N (listwise)	110				

Lampiran 13. Output SPSS Uji Coba Analisis Jalur

A. Model I

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	-	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588 ^a	.345	.339	1.28109

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.514	1	93.514	56.879	.000 ^b
	Residual	177.250	108	1.641		
	Total	270.764	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.137	1.078		2.911	.004
	Kualitas Pelayanan	.415	.055	.588	7.548	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

B. Model II

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan ^b	-	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 ^a	.609	.602	.83376

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

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.882	2	57.941	83.350	.000 ^b
	Residual	74.382	107	.695		
	Total	190.264	109			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.827	.728		2.508	.014
	Kualitas Pelayanan	.287	.044	.486	6.502	.000
	Kepuasan Pelanggan	.326	.063	.389	5.204	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 14. Output SPSS Sobel Test

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.415	Sobel test: 4.26749227	0.03170246	0.00001977
b	0.326	Aroian test: 4.24222878	0.03189126	0.00002213
s _a	0.055	Goodman test: 4.29321256	0.03151253	0.00001761
s _b	0.063	Reset all	Calculate	



Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian



