

### LAMPIRAN 01. DATA JUMLAH PELANGGAN

Jumlah Pelanggan *Service* Pada Bengkel Mobil  
Sama Jaya Singaraja Tahun (2016-2018)

Bulan	Tahun 2016 (Unit)	Tahun 2017 (Unit)	Tahun 2018 (Unit)
Januari	470	460	455
Februari	465	470	475
Maret	463	467	455
April	455	450	450
Mei	475	477	468
Juni	485	495	488
Juli	475	470	450
Agustus	466	450	445
Septemper	483	477	460
Oktober	490	496	483
November	497	498	485
Desember	535	510	490
Jumlah	5759	5720	5604

Sumber: Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja 2019.

**LAMPIRAN 02. KUESIONER PENELITIAN****KUESIONER PENELITIAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

---

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja”**.

Maka dengan ini, saya mohon 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, 05 Maret 2020

Peneliti

Ni Kadek Asri Sumartini

NIM. 1617041005

### A. Identitas Responden

(Beri tanda  $\surd$  pada kotak jawaban)

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Pekerjaan : .....
4. Pendidikan : .....
5. Usia : ..... tahun
6. Jenis Kelamin : Laki-laki      Perempuan
7. Apakah anda pernah melakukan *service* atau membeli produk lebih dari 3 kali pada Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja?

IYA

TIDAK

Jika anda menjawab IYA, silakan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK 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 ( $\surd$ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



### C. Draft Pernyataan

No	Pernyataan  Variabel Citra Perusahaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya percaya bahwa Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja memiliki tanggung jawab sosial.					
2.	Menurut saya Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja kurang memiliki reputasi yang baik dibandingkan pesaingnya.					
3.	Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja memiliki kekuatan dan mampu untuk terus bertahan di atas para pesaingnya.					
4.	Menurut saya kualitas produk atau jasa yang diberikan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja sudah baik atau handal.					
5.	Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja memberdayakan para karyawannya dengan optimal.					
6.	Menurut saya para karyawan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.					
7.	Menurut saya sikap manajer dan para karyawan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja memiliki sikap yang baik dan ramah.					
8.	Saya dapat dengan mudah mengenal papan nama Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja.					

No	Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
9.	Saya pernah mengajukan keluhan terhadap pelayanan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja.					
10.	Pelayanan yang diberikan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja sudah memuaskan.					
11.	Kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Mobil Sama Jaya sesuai dengan harapan saya.					

No	Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
12.	Saya selalu kembali menggunakan produk atau jasa dari Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja.					
13.	Jika Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja menawarkan sesuatu selain produk atau jasa yang tersedia saat ini, maka saya akan membeli atau mencobanya.					
14.	Saya akan merekomendasikan Bengkel Sama Jaya Singaraja kepada orang lain.					
15.	Saya akan lebih memilih Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja dibandingkan bengkel mobil lain.					

### LAMPIRAN 03. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

#### Gambaran Umum Responden

Keterangan	N = 100	
	Jumlah	%
Jenis Kelamin		
(a) Laki-laki	74	74%
(b) Perempuan	26	26%
Umur		
(a) 20-26	15	15%
(b) 26-30	45	45%
(c) 30-34	14	14%
(d) 34-38	10	10%
(e) 38-42	10	10%
(f) 42-46	6	6%
Tingkat Pendidikan		
(a) SMA	23	23%
(b) Diploma	37	37%
(c) S1	25	25%
(d) S2	15	15%
Pekerjaan		
(a) PNS	35	35%
(b) Wiraswasta	45	45%
(c) Dosen	6	6%
(d) Guru	14	14%

**LAMPIRAN 04. HASIL DATA PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL KECIL**

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
1	2	3	3	2	3	3	2	3	21	1	3	3	7	2	2	3	2	9
2	3	3	3	3	2	1	3	1	19	3	3	2	8	1	2	3	2	8
3	3	1	3	3	3	3	3	3	22	3	1	2	6	3	3	3	3	12
4	1	3	3	1	3	3	2	3	19	3	3	2	8	3	3	3	3	12
5	3	3	2	3	2	1	3	2	19	3	3	3	9	2	3	2	1	8
6	3	1	2	3	2	3	2	2	18	2	2	2	6	3	3	1	3	10
7	3	3	2	3	2	1	2	3	19	3	2	2	7	2	3	3	3	11
8	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	2	6	2	3	3	3	11
9	2	2	2	2	2	3	2	2	17	3	3	3	9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	1	5	2	2	3	2	9
11	2	2	1	3	1	3	2	3	17	1	3	2	6	3	3	2	3	11
12	1	3	2	2	2	2	2	3	17	3	2	3	8	3	2	2	3	10
13	3	3	4	5	4	4	4	3	30	1	3	3	7	4	3	4	4	15
14	4	4	2	3	2	3	3	4	25	3	3	2	8	4	4	3	3	14
15	3	3	1	4	1	4	2	3	21	3	3	3	9	2	4	3	3	12
16	4	4	2	4	2	3	1	1	21	2	3	1	6	2	2	4	4	12
17	4	3	2	2	2	4	4	2	23	3	4	1	8	2	3	4	4	13
18	4	5	4	4	3	5	3	4	32	4	3	2	9	4	3	2	4	13
19	4	4	5	4	4	3	4	5	33	4	4	2	10	4	4	5	4	17
20	5	5	4	5	4	4	4	5	36	4	3	4	11	3	4	5	4	16

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
21	5	5	4	5	4	5	4	5	37	4	5	5	14	5	5	5	5	20
22	4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	4	5	13	3	4	5	4	16
23	5	4	4	5	4	5	4	4	35	4	4	5	13	5	3	5	5	18
24	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	4	5	14	4	5	5	5	19
25	5	5	4	5	4	4	4	4	35	5	5	5	15	4	5	5	5	19
26	5	5	4	5	5	5	5	5	39	3	5	5	13	5	5	5	5	20
27	4	4	3	4	3	4	4	5	31	5	5	4	14	4	4	5	4	17
28	3	5	4	3	4	5	4	5	33	4	4	3	11	5	5	4	5	19
29	4	4	2	4	2	4	2	4	26	3	5	4	12	4	5	5	4	18
30	4	5	2	4	2	5	1	3	26	4	3	2	9	5	5	4	5	19





**LAMPIRAN 05. HASIL DATA PERNYATAAN RESPONDEN SAMPEL BESAR**

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
1	2	5	5	2	5	2	5	5	31	5	5	5	15	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	4	2	4	4	30	3	4	4	11	3	4	4	4	15
3	3	3	3	3	3	3	1	2	21	3	3	3	9	3	3	2	2	10
4	3	1	3	3	3	3	3	2	21	3	3	3	9	3	3	3	2	11
5	1	3	3	1	1	2	3	1	15	2	1	2	5	3	2	2	1	8
6	3	3	2	3	3	3	2	1	20	3	3	3	9	2	3	3	1	9
7	3	1	2	3	1	2	2	3	17	3	3	2	8	2	3	3	3	11
8	3	3	2	3	2	2	3	3	21	3	3	2	8	2	3	3	3	11
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12
10	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	2	6	2	2	2	2	8
11	3	2	2	3	3	3	2	3	21	2	3	3	8	2	2	2	3	9
12	2	2	2	2	2	2	3	1	16	2	3	3	8	2	2	3	1	8
13	3	3	2	3	2	3	2	3	21	2	3	3	8	2	3	2	3	10
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12
15	5	5	5	3	5	5	3	2	33	5	2	5	12	5	5	3	5	18
16	2	2	2	2	3	2	3	3	19	2	2	2	6	3	2	3	3	11
17	3	2	3	1	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12
18	1	3	3	3	2	3	1	2	18	2	1	3	6	2	3	1	2	8
19	3	3	2	1	2	3	3	2	19	2	3	3	8	2	3	3	2	10

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12
21	2	3	1	2	2	1	3	2	16	3	2	3	8	3	3	3	2	11
22	2	2	2	2	2	3	3	1	17	2	3	2	7	2	2	3	2	9
23	3	1	3	3	3	2	2	1	18	2	3	3	8	2	3	3	1	9
24	5	5	5	5	5	5	2	5	37	5	5	2	12	5	5	3	5	18
25	3	3	1	3	3	3	3	3	22	2	2	3	7	3	4	4	2	13
26	3	3	4	2	2	3	4	2	23	4	3	3	10	3	3	3	4	13
27	2	3	2	4	4	4	3	4	26	4	3	3	10	2	3	4	2	11
28	4	4	2	3	4	4	4	4	29	4	2	3	9	4	4	3	3	14
29	3	3	4	5	4	3	3	4	29	4	4	4	12	4	4	4	2	14
30	4	4	2	3	3	2	4	4	26	4	4	3	11	4	3	3	4	14
31	3	3	1	4	4	1	3	1	20	3	3	2	8	3	2	4	4	13
32	4	4	2	4	3	4	1	3	25	4	4	2	10	4	1	3	1	9
33	4	3	2	2	4	3	2	3	23	4	4	2	10	3	4	1	3	11
34	4	5	4	4	5	4	4	3	33	2	4	4	10	4	3	2	3	12
35	4	4	5	4	3	3	5	4	32	5	4	4	13	5	3	4	3	15
36	5	4	5	5	5	5	3	4	36	5	4	3	12	3	3	5	4	15
37	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	15	5	5	3	4	17
38	3	5	5	3	3	3	4	5	31	5	5	5	15	5	3	5	4	17
39	5	5	5	5	5	5	4	3	37	4	3	4	11	3	5	4	5	17

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
40	5	3	4	5	3	4	4	5	33	5	5	5	15	5	4	4	3	16
41	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	5	4	14	3	4	4	5	16
42	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	4	14	4	3	5	5	17
43	4	4	5	4	3	3	4	5	32	5	5	5	15	5	4	5	5	19
44	5	4	4	5	5	5	4	3	35	5	4	4	13	5	5	4	5	19
45	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4	5	5	14	4	4	4	5	17
46	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	4	4	13	4	5	5	3	17
47	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4	5	5	14	5	3	4	5	17
48	4	4	3	4	5	4	4	5	33	5	5	5	15	4	4	5	5	18
49	3	5	4	3	5	5	4	5	34	3	4	4	11	5	4	5	5	19
50	4	4	2	4	4	4	5	3	30	4	3	4	11	5	5	3	4	17
51	4	5	2	4	4	5	4	5	33	4	2	3	9	5	5	5	4	19
52	4	3	4	2	5	5	5	5	33	4	4	3	11	3	5	4	5	17
53	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	12	5	4	4	3	16
54	4	3	5	4	5	4	5	5	35	4	4	3	11	3	4	4	5	16
55	5	5	5	5	3	2	4	4	33	3	3	2	8	4	5	5	5	19
56	5	4	5	5	4	1	3	1	28	4	4	2	10	5	4	5	5	19
57	3	4	5	3	3	4	1	3	26	2	4	4	10	5	5	4	5	19
58	2	5	5	2	4	3	2	3	26	5	4	4	13	4	4	4	5	17
59	4	5	2	4	3	3	2	3	26	5	4	3	12	4	3	3	4	14

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
60	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2	3	3	8	3	2	4	4	13
61	4	3	4	4	2	3	4	2	26	2	2	3	7	4	5	3	1	13
62	3	4	2	3	4	4	3	4	27	4	3	3	10	3	4	1	3	11
63	4	3	1	4	4	4	4	4	28	2	4	4	10	4	3	2	3	12
64	4	4	2	4	4	3	3	4	28	5	4	4	13	5	4	4	3	16
65	4	3	2	2	3	2	4	4	24	5	4	3	12	3	3	5	4	15
66	3	3	4	3	4	1	3	1	22	5	5	5	15	5	5	3	4	17
67	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	3	3	3	3	3	12
68	2	3	4	2	4	3	2	3	23	4	3	4	11	3	3	4	5	15
69	4	3	2	4	5	4	4	3	29	3	4	5	12	5	5	4	3	17
70	3	4	2	3	3	3	5	4	27	5	4	5	14	3	4	1	3	11
71	4	3	4	4	5	5	3	4	32	4	5	3	12	4	3	2	3	12
72	3	4	2	3	5	5	5	4	31	4	3	5	12	5	4	4	3	16
73	4	5	2	4	3	3	4	5	30	1	3	1	5	3	3	5	5	16
74	2	3	2	4	5	5	4	3	28	2	3	2	7	5	3	3	3	14
75	4	4	4	4	3	4	1	3	27	5	3	5	13	5	5	5	5	20
76	4	3	5	2	4	3	2	3	26	5	4	3	12	3	3	4	3	13
77	4	5	5	4	5	4	4	3	34	3	4	5	12	5	5	4	5	19
78	5	4	5	4	3	3	5	4	33	5	4	5	14	4	4	4	4	16
79	5	4	5	5	5	5	3	4	36	3	4	4	11	4	3	3	4	14

No.	X1 CITRA PERUSAHAAN									X2 KEPUASAN PELANGGAN				Y LOYALITAS PELANGGAN				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
80	3	5	5	5	5	5	5	4	37	4	4	4	12	3	2	4	3	12
81	5	5	4	5	3	3	4	5	34	3	4	4	11	4	1	3	3	11
82	5	3	4	5	5	5	4	3	34	4	4	3	11	4	4	3	4	15
83	5	5	4	5	4	4	4	4	35	3	1	3	7	3	2	2	3	10
84	5	5	5	4	4	3	3	4	33	1	3	1	5	3	3	2	3	11
85	4	4	4	2	3	2	4	4	27	2	3	2	7	3	3	3	3	12
86	5	5	5	5	4	1	3	1	29	5	5	5	15	2	5	5	5	17
87	4	3	2	3	4	4	3	4	27	5	4	4	13	2	3	3	2	10
88	3	4	4	4	3	2	2	1	23	5	4	3	12	3	2	2	3	10
89	4	3	2	3	3	3	2	3	23	2	4	4	10	3	3	2	3	11
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	15	5	5	5	5	20
91	3	3	3	3	3	3	4	2	24	3	2	2	7	4	4	4	4	16
92	4	4	2	4	2	3	3	1	23	2	2	3	7	4	3	3	4	14
93	4	3	4	2	3	2	2	1	21	4	3	3	10	3	2	4	4	13
94	2	3	1	2	3	3	2	3	19	2	4	4	10	4	1	3	1	9
95	4	4	4	4	4	3	3	1	27	5	4	4	13	3	4	1	3	11
96	3	1	3	3	3	4	1	2	20	5	4	4	13	4	3	2	3	12
97	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	5	12	5	4	4	3	16
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	11	4	4	4	4	16
99	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12
100	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	15	5	5	5	5	20

## LAMPIRAN 06. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SAMPEL KECIL VARIABEL TERIKAT

(Loyalitas Pelanggan)

### 1. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.724**	.506**	.795**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.724**	1	.626**	.711**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.506**	.626**	1	.721**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.795**	.711**	.721**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
T.Y	Pearson Correlation	.866**	.872**	.825**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.895	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	10.7333	8.616	.752	.707	.866
Y2	10.5000	9.017	.777	.617	.857
Y3	10.3667	8.792	.675	.580	.897
Y4	10.4000	8.455	.862	.771	.825





## 2. Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.917	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	22.8000	40.717	.722	.782	.905
X1.2	22.7000	40.769	.693	.629	.907
X1.3	23.2667	40.340	.758	.899	.902
X1.4	22.7333	41.237	.704	.717	.906
X1.5	23.3333	39.816	.804	.918	.898
X1.6	22.8000	40.303	.645	.504	.912
X1.7	23.1667	40.351	.721	.743	.905
X1.8	22.8333	39.523	.745	.635	.903

### 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	T.X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.526**	.529**	.801**
Sig. (2-tailed)		.003	.003	.000
N	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	.526**	1	.663**	.852**
Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
N	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	.529**	.663**	1	.883**
Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
N	30	30	30	30
T.X2 Pearson Correlation	.801**	.852**	.883**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30

### 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.

**Case Processing Summary**

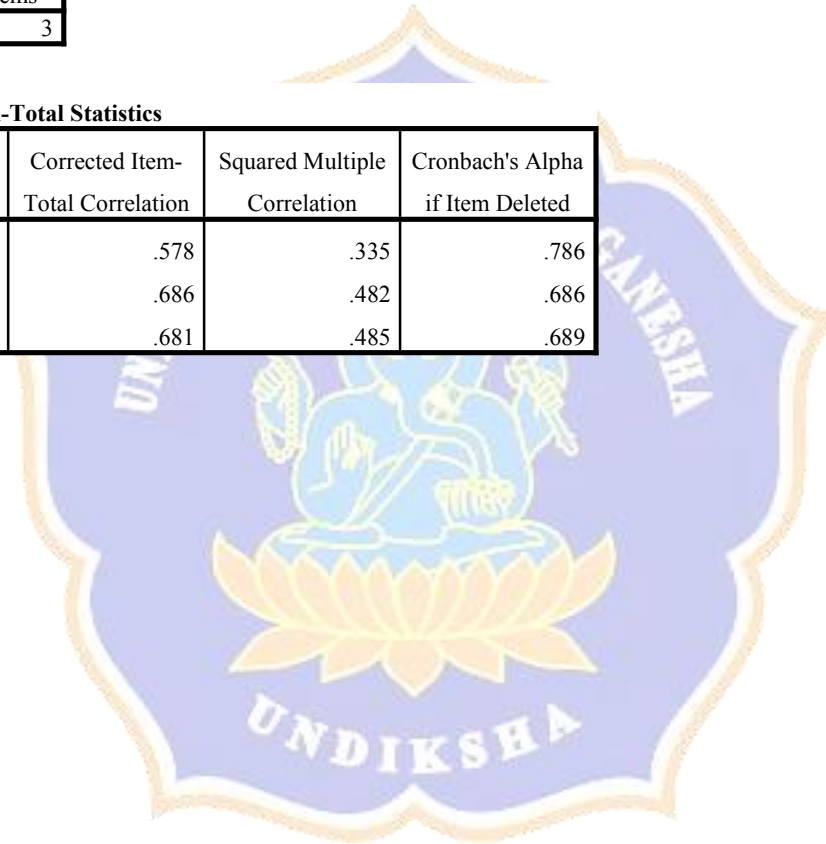
	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.801	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6.2333	4.668	.578	.335	.786
X2.2	6.0667	4.478	.686	.482	.686
X2.3	6.4333	3.564	.681	.485	.689



## LAMPIRAN 08. HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 18.0 FOR WINDOWS UJI ASUMSI KLASIK

### 1. Uji Normalitas

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	T.X2, T.X1 <sup>a</sup>	.	Enter

**Model Summary<sup>b</sup>**

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	.708 <sup>a</sup>	.502	.492	2.39898	.502	48.870	2	97	.000

**ANOVA<sup>b</sup>**

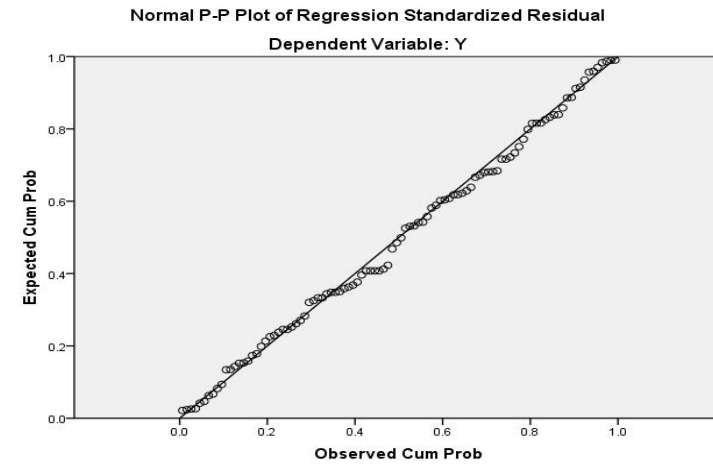
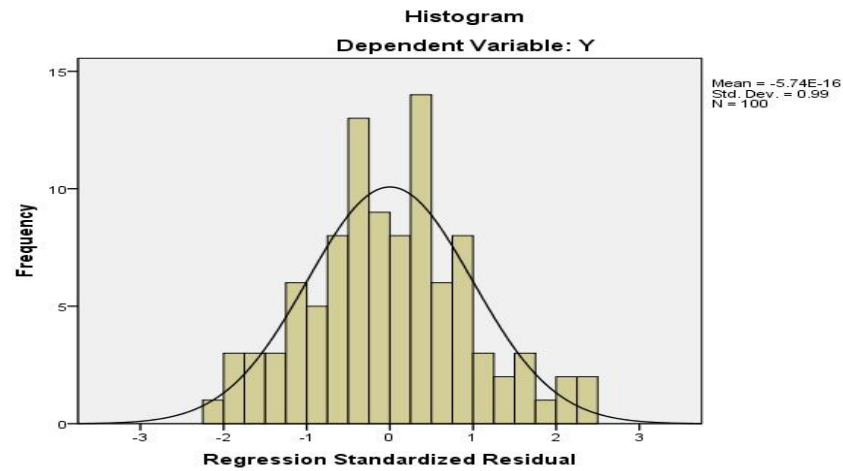
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	562.505	2	281.252	48.870	.000 <sup>a</sup>
	Residual	558.245	97	5.755		
	Total	1120.750	99			

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.461	1.089		3.178	.002					
T.X1	.251	.046	.498	5.474	.000	.673	.486	.392	.620	1.613
T.X2	.342	.110	.283	3.109	.002	.590	.301	.223	.620	1.613

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

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.4943	18.6280	13.9500	2.38367	100
Std. Predicted Value	-3.128	1.963	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.245	.826	.399	.116	100
Adjusted Predicted Value	5.8198	18.5574	13.9456	2.40233	100
Residual	-4.85010	5.59511	.00000	2.37462	100
Std. Residual	-2.022	2.332	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.056	2.432	.001	1.008	100
Deleted Residual	-5.07545	6.18020	.00436	2.46486	100
Stud. Deleted Residual	-2.091	2.496	.002	1.018	100
Mahal. Distance	.040	10.745	1.980	1.945	100
Cook's Distance	.000	.241	.013	.030	100
Centered Leverage Value	.000	.109	.020	.020	100



## 2. Uji kolmogrov – smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

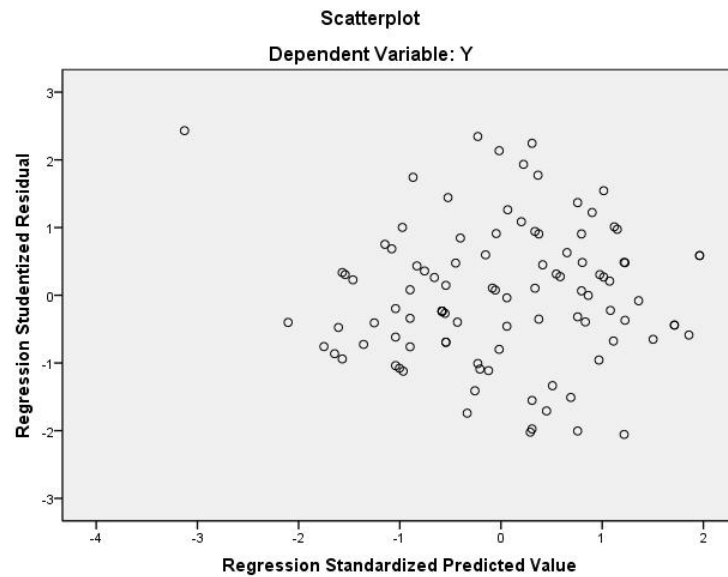
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37462456
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.581
Asymp. Sig. (2-tailed)		.888

## 3. Uji Multikolonieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.461	1.089		3.178	.002					
T.X1	.251	.046	.498	5.474	.000	.673	.486	.392	.620	1.613
T.X2	.342	.110	.283	3.109	.002	.590	.301	.223	.620	1.613

## 4. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.461	1.089		3.178	.002
T.X1	.251	.046	.498	5.474	.000
T.X2	.342	.110	.283	3.109	.002

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.4943	18.6280	13.9500	2.38367	100
Std. Predicted Value	-3.128	1.963	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.245	.826	.399	.116	100
Adjusted Predicted Value	5.8198	18.5574	13.9456	2.40233	100
Residual	-4.85010	5.59511	.00000	2.37462	100
Std. Residual	-2.022	2.332	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.056	2.432	.001	1.008	100
Deleted Residual	-5.07545	6.18020	.00436	2.46486	100
Stud. Deleted Residual	-2.091	2.496	.002	1.018	100
Mahal. Distance	.040	10.745	1.980	1.945	100
Cook's Distance	.000	.241	.013	.030	100
Centered Leverage Value	.000	.109	.020	.020	100



**LAMPIRAN 09. HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 18.0 FOR WINDOWS ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	T.X2, T.X1 <sup>a</sup>	.	Enter

**Model Summary<sup>b</sup>**

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	.708 <sup>a</sup>	.502	.492	2.39898	.502	48.870	2	97	.000

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	562.505	2	281.252	48.870	.000 <sup>a</sup>
	Residual	558.245	97	5.755		
	Total	1120.750	99			

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.461	1.089		3.178	.002					
	T.X1	.251	.046	.498	5.474	.000	.673	.486	.392	.620	1.613
	T.X2	.342	.110	.283	3.109	.002	.590	.301	.223	.620	1.613

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

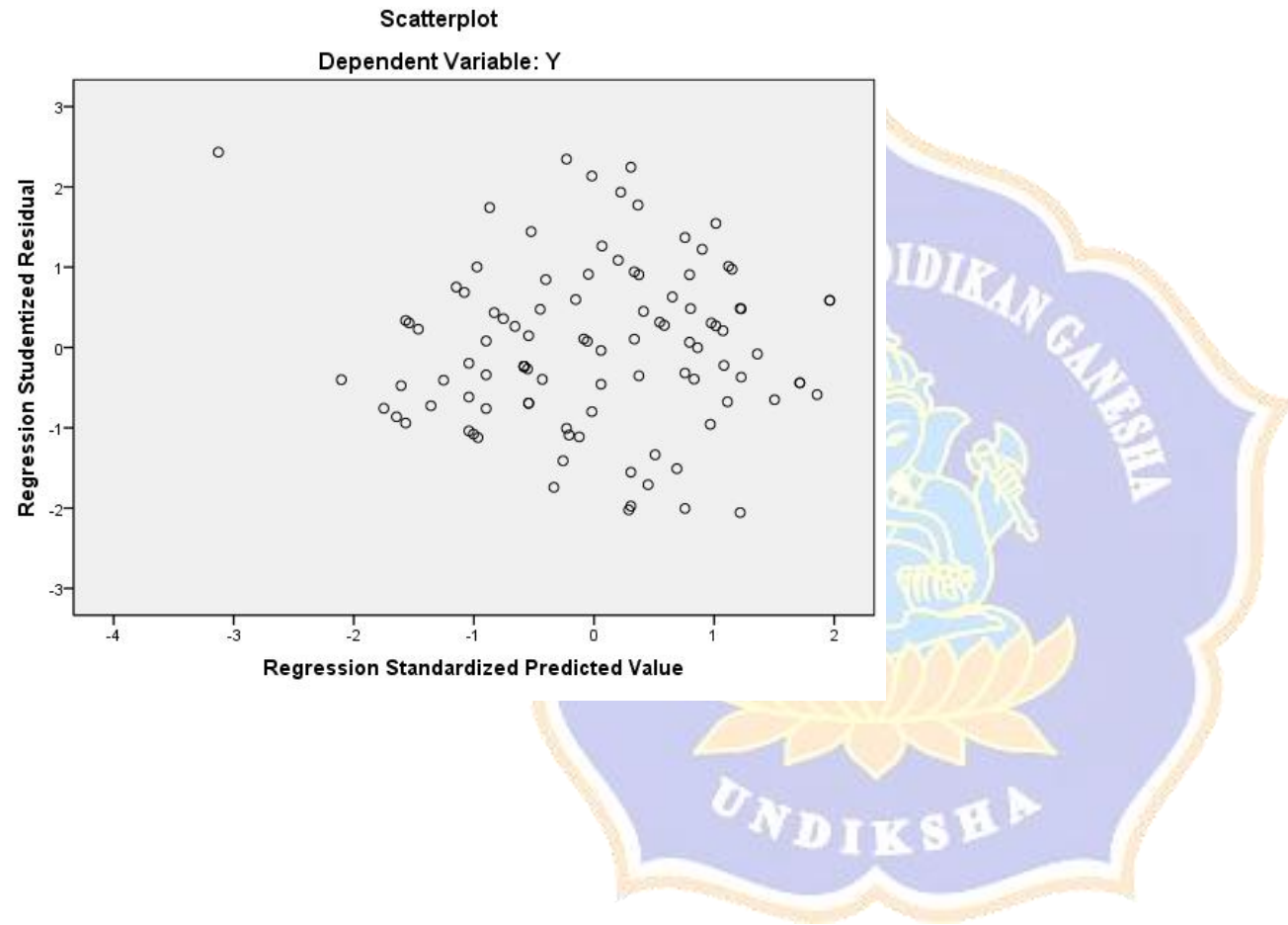
Model			T.X2	T.X1
1	Correlations	T.X2	1.000	-.616
		T.X1	-.616	1.000
	Covariances	T.X2	.012	-.003
		T.X1	-.003	.002

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

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	T.X1	T.X2
1	1	2.944	1.000	.01	.00	.00
	2	.034	9.345	.90	.04	.40
	3	.022	11.463	.10	.95	.60

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

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.4943	18.6280	13.9500	2.38367	100
Std. Predicted Value	-3.128	1.963	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.245	.826	.399	.116	100
Adjusted Predicted Value	5.8198	18.5574	13.9456	2.40233	100
Residual	-4.85010	5.59511	.00000	2.37462	100
Std. Residual	-2.022	2.332	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.056	2.432	.001	1.008	100
Deleted Residual	-5.07545	6.18020	.00436	2.46486	100
Stud. Deleted Residual	-2.091	2.496	.002	1.018	100
Mahal. Distance	.040	10.745	1.980	1.945	100
Cook's Distance	.000	.241	.013	.030	100
Centered Leverage Value	.000	.109	.020	.020	100



**LAMPIRAN 10. HASIL PENGUJIAN REGRESI LINIER BERGANDA**

<b>Parameter</b>	<b>Nilai</b>	<b>Value</b>	<b>Alpha (<math>\alpha</math>)</b>	<b>Keputusan</b>	<b>Simpulan</b>
$R_{y_{x_1x_2}}$	0,708	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Ada pengaruh simultan dari citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
$R^2_{y_{x_1x_2}}$	0,502	-	-		Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh secara simultan dari citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan 50,2%.
$\epsilon$	0,498	-	-		Menunjukkan besarnya pengaruh variabel lain sebesar 49,8%.
$P_{y_{x_1}}$	0,486	0,000	0,05	Menolak $H_0$	Ada pengaruh parsial dari citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.
$P^2_{y_{x_1}}$	0,236	-	-		Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh parsial dari citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 23,6%.
$P_{y_{x_2}}$	0,301	0,002	0,05	Menolak $H_0$	Ada pengaruh parsial dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Parameter	Nilai	Value	Alpha ( $\alpha$ )	Keputusan	Simpulan
$P^2_{yx_2}$	0,091	-	-		Menunjukkan besarnya sumbangan pengaruh parsial dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 9,1%.
A	3,461	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat keputusan pembelian.
$\beta_1$	0,251	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat keputusan pembelian.
$\beta_2$	0,342	0,000	0,05	Signifikan	Bisa memprediksi tingkat keputusan pembelian.

