

Lampiran 01. Jumlah Pelanggan

PUSAKA KEBAYA DI SINGARAJA

Bulan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
JANUARI	7	5	15	13	11
FEBRUARI	10	11	3	17	15
MARET	40	50	75	45	60
APRIL	25	36	50	40	35
MEI	10	7	5	11	9
JUNI	5	15	10	15	19
JULI	10	9	6	13	8
AGUSTUS	50	60	69	56	66
SEPTEMBER	9	10	11	13	6
OKTOBER	6	17	10	5	9
NOVEMBER	20	37	35	30	40
DESEMBER	8	11	20	17	8
Total	200 orang	268 orang	309 orang	275 orang	286 orang

DWI PUTRI BUTIK DI SINGARAJA

Bulan	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
JANUARI	6	6	12	14	10
FEBRUARI	11	12	4	16	16
MARET	50	55	66	60	67
APRIL	26	28	37	40	35
MEI	9	9	12	12	13
JUNI	6	16	11	14	20
JULI	11	10	7	14	10
AGUSTUS	55	59	67	65	73
SEPTEMBER	8	11	11	13	11
OKTOBER	6	11	10	6	9
NOVEMBER	20	26	29	30	41
DESEMBER	9	12	21	19	10
Total	217 orang	255 orang	287 orang	303 orang	315 orang

Lampiran 02. Hasil Kuesioner Awal

Observasi Awal Kepercayaan Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja

Resp.	Skor Kuesioner Kepercayaan Pelanggan			Total	Ket
	X1.1	X1.2	X1.3		
1	3	3	2	8	Sedang
2	3	2	3	8	Sedang
3	3	3	3	9	Sedang
4	3	3	3	9	Sedang
5	1	1	3	5	Rendah
6	3	2	1	6	Rendah
7	2	2	2	6	Rendah
8	3	2	3	8	Sedang
9	3	2	2	7	Sedang
10	1	2	2	5	Rendah
Jml.	24	23	23	70	Rendah

Observasi Awal Kepuasan Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja

Resp.	Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan				Total	Ket
	X2.1	X2.2	X1.3	X1.4		
1	2	3	2	1	8	Rendah
2	2	3	3	1	9	Sedang
3	3	3	3	3	12	Sedang
4	3	3	3	3	12	Sedang
5	1	2	5	3	12	Sedang
6	2	2	1	1	6	Rendah
7	2	2	2	2	8	Rendah
8	3	3	3	3	12	Sedang
9	1	2	2	2	7	Rendah
10	1	1	3	1	6	Rendah
Jml.	20	24	27	20	92	Rendah

Observasi Awal Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja

Resp.	Skor Kuesioner Kepuasan Pelanggan				Total	Ket
	X2.1	X2.2	X1.3	X1.4		
1	1	2	2	2	7	Rendah
2	1	2	3	1	7	Rendah
3	3	3	3	3	12	Sedang
4	2	3	3	3	11	Sedang
5	1	2	5	3	12	Sedang
6	2	2	1	1	6	Rendah
7	2	2	3	2	9	Sedang

8	3	2	3	1	8	Rendah
9	2	3	2	1	8	Rendah
10	2	3	1	2	8	Rendah
Jml.	19	24	26	20	89	Rendah



Lampiran 03. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepercayaan Pelanggan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 3

Jumlah responden = 10

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 1 = 15$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 1 = 3$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
15-13	Sangat Tinggi
12-10	Tinggi
9-7	Sedang
7-5	Rendah
4-2	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan

1. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 5

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 5 \times 1 = 25$

Skor Terendah = $1 \times 5 \times 1 = 5$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{25 - 5}{5} = 4 = 4$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
20-17	Sangat Tinggi
16-13	Tinggi
12-9	Sedang
8-5	Rendah
4-1	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 5

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 1 = 20$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 1 = 4$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
20-17	Sangat Tinggi
16-13	Tinggi
12-9	Sedang
8-5	Rendah
4-1	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepercayaan Pelanggan Secara Total

2. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 5

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 3 \times 10 = 150$

Skor Terendah = $1 \times 3 \times 10 = 30$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{150 - 30}{5} = 24$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
150-126	Sangat Tinggi
125-101	Tinggi
100-76	Sedang
75-51	Rendah
50-26	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Kepuasan Pelanggan Secara Total

3. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 5

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200 - 40}{5} = 32$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
200-168	Sangat Tinggi
167-135	Tinggi
134-102	Sedang
101-69	Rendah
68-36	Sangat Rendah

Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal Loyalitas Pelanggan Secara Total

4. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal

Apabila jawaban SS diberikan skor 5

Apabila jawaban S diberikan skor 4

Apabila jawaban N diberikan skor 3

Apabila jawaban TS diberikan skor 2

Apabila jawaban STS diberikan skor 1

a. Skor Tertinggi = nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

b. Skor Terendah = nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Jumlah pertanyaan = 5

Jumlah responden = 1

Skor Tertinggi = $5 \times 4 \times 10 = 200$

Skor Terendah = $1 \times 4 \times 10 = 40$

Interval = $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{200 - 40}{5} = 32$

Rentang skor variabel

Rentangan Skor	Keterangan Responden
200-168	Sangat Tinggi
167-135	Tinggi
134-102	Sedang
101-69	Rendah
68-36	Sangat Rendah

Lampiran 04. 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 Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di 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, 20 September 2019

Peneliti

Ni Putu Sri Supertini

NIM. 1617041013



KUESIONER PENELITIAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

A. Identitas Responden

(Berikan tanda \surd pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia : tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Apakah anda pernah menyewa atau membeli kebaya pada Pusaka Kebaya?
 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
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Draft Pernyataan

C. Kepercayaan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepercayaan Pelanggan	5	4	3	2	1
1	Pusaka Kebaya memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya yakin Pusaka Kebaya memberikan kualitas semaksimal mungkin demi kepuasan pelanggan.					
3	Saya merasa kualitas produk Pusaka Kebaya sangat baik dibandingkan butik lain.					

D. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan	5	4	3	2	1
4	Pelayanan dan produk yang diberikan pihak butik sesuai dengan harapan dan membuat saya senang.					
5	Saya minat menyewa kembali karena produk yang diberikan sangat memuaskan sesuai dengan harapan.					
6	Saya akan merekomendasikan butik ini ke orang terdekat saya karena merupakan salah satu butik yang terbaik.					
7	Saya puas menyewa kebaya di Pusaka Kebaya.					

E. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan	5	4	3	2	1
8	Saya selalu berlangganan di Pusaka Kebaya.					
9	Saya menyarankan atau merekomendasikan kepada orang lain untuk menyewa kebaya di Pusaka Kebaya.					
10	Saya menyewa produk yang ditawarkan di luar dari produk utama.					
11	Saya terpengaruh untuk menyewa kebaya di tempat lain selain di Pusaka Kebaya.					



Lampiran 05. Tabulasi Data Sampel Kecil

No	X1				X2					Y				
	K1	K2	K3	TK	KP1	KP2	KP3	KP4	TKP	LY1	LY2	LY3	LY4	TLY
1	3	3	2	8	4	4	4	4	16	4	2	2	2	10
2	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
3	3	4	2	9	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
4	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13
5	3	3	3	9	4	4	3	4	15	3	3	2	2	10
6	3	4	3	10	4	4	3	4	15	4	2	2	2	10
7	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
8	2	2	2	6	3	3	2	3	11	3	3	4	2	12
9	3	4	3	10	4	4	3	4	15	5	5	2	2	14
10	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
11	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
12	3	4	3	10	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8
13	3	3	2	8	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15
14	4	3	3	10	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	9	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12
16	4	4	3	11	2	3	3	2	10	4	4	4	4	16
17	3	4	4	11	4	3	2	4	13	3	3	4	3	13
18	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
19	3	4	3	10	2	4	3	2	11	4	4	3	4	15
20	4	4	3	11	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12

21	4	4	4	12	2	3	2	2	9	4	4	4	4	16
22	3	4	3	10	3	3	3	3	12	2	3	4	4	13
23	3	4	3	10	4	4	2	4	14	3	3	4	4	14
24	4	4	3	11	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13
25	4	3	3	10	2	4	2	2	10	4	2	2	2	10
26	3	3	4	10	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10
27	4	4	3	11	4	4	3	4	15	5	5	2	2	14
28	4	4	4	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
29	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12
30	3	3	2	8	4	4	2	4	14	2	2	2	2	8



Lampiran 06. Tabulasi Data Sampel Besar

No	X1				X2					Y				
	K1	K2	K3	TK	KP1	KP2	KP3	KP4	TKP	LY1	LY2	LY3	LY4	TLY
1	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
2	2	3	4	9	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12
3	4	3	3	10	4	3	4	3	14	3	2	2	2	9
4	3	4	3	10	2	3	3	2	10	4	3	3	3	13
5	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
6	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	3	4	3	10	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12
8	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	3	3	3	9	5	5	5	4	19	2	4	3	4	13
10	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	2	3	2	7	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14
12	4	3	3	10	3	4	3	2	12	4	3	4	3	14
13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	3	4	3	10	4	4	4	2	14	4	3	2	4	13
16	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
17	3	3	4	10	3	2	2	2	9	4	3	3	3	13
18	4	3	2	9	4	3	3	3	13	2	4	2	2	10
19	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

21	3	3	4	10	4	3	2	3	12	4	2	3	4	13
22	4	2	4	10	2	4	4	2	12	4	3	4	3	14
23	4	4	4	12	2	3	3	4	12	4	4	2	3	13
24	3	2	4	9	4	3	3	2	12	4	4	4	2	14
25	3	3	3	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	4	3	3	10	4	3	4	3	14	3	2	2	2	9
27	3	4	3	10	3	3	3	2	11	4	3	3	3	13
28	4	3	4	11	2	3	4	3	12	3	4	4	2	13
29	4	3	3	10	4	3	3	3	13	2	3	3	3	11
30	3	4	3	10	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12
31	2	3	4	9	4	3	3	3	13	2	3	4	2	11
32	3	3	3	9	4	4	4	3	15	2	4	3	4	13
33	3	4	4	11	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14
34	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
35	3	2	3	8	4	3	3	4	14	2	3	4	3	12
36	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
37	3	3	3	9	4	3	2	3	12	3	4	3	3	13
38	4	3	4	11	3	3	2	2	10	4	3	2	4	13
39	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
40	3	3	3	9	3	3	2	3	11	2	3	4	3	12
41	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
42	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
43	4	3	4	11	2	3	4	3	12	2	3	4	4	13
44	2	3	3	8	4	3	3	4	14	3	3	4	2	12

45	3	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
47	3	4	2	9	4	3	3	4	14	3	2	4	4	13
48	4	3	4	11	3	2	3	2	10	3	3	4	2	12
49	3	2	3	8	2	3	4	3	12	4	2	4	3	13
50	4	3	4	11	3	3	4	4	14	2	4	3	4	13
51	4	3	4	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12
52	3	3	3	9	4	3	2	4	13	4	2	4	4	14
53	2	3	2	7	4	3	3	4	14	3	3	4	3	13
54	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
55	3	2	4	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
56	4	3	4	11	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11
57	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
58	2	3	4	9	3	3	4	2	12	3	3	4	4	14
59	4	3	4	11	4	3	2	3	12	3	4	3	3	13
60	3	4	4	11	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16
61	4	3	2	9	3	2	4	4	13	4	3	3	3	13
62	3	3	2	8	3	2	4	2	11	3	2	3	2	10
63	4	2	3	9	4	3	4	3	14	4	2	3	3	12
64	3	3	3	9	2	4	3	4	13	3	3	4	2	12
65	3	4	4	11	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
66	2	3	4	9	4	2	4	4	14	2	4	3	2	11
67	3	3	3	9	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
68	4	3	4	11	3	4	3	4	14	4	4	2	2	12

69	2	2	2	6	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12
70	4	3	4	11	2	3	3	3	11	4	3	4	2	13
71	3	4	2	9	4	3	4	3	14	2	4	3	3	12
72	4	3	4	11	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12
73	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
74	2	3	4	9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	4	3	4	11	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
76	3	3	3	9	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10
77	4	3	2	9	4	2	3	3	12	4	3	4	3	14
78	4	3	4	11	3	3	4	2	12	4	3	3	2	12
79	3	3	2	8	4	3	3	3	13	4	3	4	2	13
80	4	3	2	9	2	4	3	2	11	3	3	4	3	13
81	3	4	2	9	3	3	4	3	13	4	3	2	3	12
82	4	3	4	11	4	4	2	2	12	3	4	3	2	12
83	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
84	4	2	3	9	4	4	4	2	14	2	4	3	2	11
85	3	3	3	9	2	4	3	3	12	4	3	4	2	13
86	3	3	2	8	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12
87	2	2	2	6	3	4	4	3	14	3	2	2	3	10
88	3	3	2	8	3	4	3	2	12	4	3	3	2	12
89	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
90	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
91	3	3	2	8	4	3	4	3	14	4	3	2	3	12
92	4	4	4	12	4	4	5	2	15	2	5	4	5	16

93	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
94	3	4	4	11	3	3	4	3	13	3	4	2	2	11
95	4	3	4	11	4	3	3	3	13	4	3	4	3	14
96	3	4	2	9	3	3	3	2	11	5	5	5	5	20
97	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
98	4	3	2	9	2	4	3	2	11	4	2	3	3	12
99	3	2	3	8	4	3	3	2	12	3	3	4	4	14
100	4	3	4	11	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13
101	3	3	2	8	3	2	2	3	10	4	3	4	3	14
102	4	4	4	12	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16
103	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
104	4	2	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11
105	3	3	3	9	4	3	2	3	12	4	3	4	2	13
106	5	5	5	15	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
107	3	3	3	9	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10
108	5	5	5	15	4	3	5	5	17	4	4	4	4	16
109	5	5	5	15	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8
110	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18

Lampiran 07. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Kepercayaan pelanggan (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.659	.661	3

Correlations					
		K1	K2	K3	TK
K1	Pearson Correlation	1	.352	.464**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.057	.010	.000
	N	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	.352	1	.367*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.057		.046	.000
	N	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	.464**	.367*	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.010	.046		.000
	N	30	30	30	30
TK	Pearson Correlation	.765**	.735**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

2. Kepuasan pelanggan (X_2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.698	.694	4

Correlations						
		KP1	KP2	KP3	KP4	TKP
KP1	Pearson Correlation	1	.350	.221	.967 [*]	.892 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.058	.240	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.350	1	.105	.310	.542 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.058		.579	.096	.002
	N	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.221	.105	1	.215	.563 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.240	.579		.253	.001
	N	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.967 ^{**}	.310	.215	1	.879 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.096	.253		.000
	N	30	30	30	30	30
TKP	Pearson Correlation	.892 ^{**}	.542 ^{**}	.563 ^{**}	.879 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

3. Loyalitas pelanggan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.641	.636	4

Correlations						
		LY1	LY2	LY3	LY4	TLY
LY1	Pearson Correlation	1	.568**	-.115	-.019	.512**
	Sig. (2-tailed)		.001	.543	.919	.004
	N	30	30	30	30	30
LY2	Pearson Correlation	.568**	1	.264	.347	.793**
	Sig. (2-tailed)	.001		.158	.060	.000
	N	30	30	30	30	30
LY3	Pearson Correlation	-.115	.264	1	.781**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.543	.158		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
LY4	Pearson Correlation	-.019	.347	.781**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.919	.060	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TLY	Pearson Correlation	.512**	.793**	.699**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Lampiran 08. Hasil Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

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	.743 ^a	.552	.544	2.06094	.552	65.956	2	107	.000

a. Predictors: (Constant), TKP, TK

b. Dependent Variable: TLY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.037	.972		3.124	.002					
	TK	.444	.122	.343	3.652	.000	.673	.333	.236	.475	2.104
	TKP	.441	.091	.456	4.862	.000	.704	.425	.315	.475	2.104

a. Dependent Variable: TLY

Lampiran 09. Hasil Deskripsi Data

Statistics			
		Jenis Kelamin	Usia
N	Valid	110	110
	Missing	0	0

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	110	100.0	100.0	100.0

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	69	62.7	62.7	62.7
	2.00	41	37.3	37.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

