



LAMPIRAN

LAMPIRAN 01 Surat-Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian

Yth.

Pengguna Jasa Transportasi Online Grab

Di Singaraja

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Strata (S1) Program Studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Grab di Singaraja”. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan kesediaan saudara/i pengguna jasa transportasi online Grab untuk mengisi kuesioner ini dengan memberikan penilaian secara objektif sesuai dengan apa yang dirasakan sebagai pengguna jasa transportasi online Grab. Data yang diberikan oleh saudara/i akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja,

Hormat saya,

I Kadek Oka Wiranta

LAMPIRAN 02 Instrumen Penelitian

I. Data Responden

Pada bagian ini saudara/i diharapkan untuk mengisi data identitas. Data identitas saudara/i akan dijaga kerahasiaannya.

Nama Lengkap :
 Umur :
 Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 Pekerjaan :

II. Petunjuk

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan diri saudara/i dengan cara memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang telah tersedia.

III. Kuesioner Pendapat Saudara/i Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi Online Grab di Singaraja

Keterangan :

Pilihan	Makna	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Kuesioner :

Indikator/Pernyataan		Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X)						
A. Bukti Fisik/Berwujud (<i>Tangibility</i>) (Dimensi 1)						
1.	Supir/Karyawan GRAB selalu menjaga penampilan yang rapi dan bersih					
2.	GRAB menggunakan kendaraan yang aman dan nyaman, serta layak digunakan sebagai transportasi					
3.	Supir/Karyawan GRAB selalu disiplin waktu dan memiliki ketepatan dalam melayani pelanggan					
4.	GRAB menggunakan atribut lengkap dalam berkendara					
5.	Supir/Karyawan GRAB selalu menjaga kebersihan atribut yang digunakan saat berkendara					

Indikator/Pernyataan		Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X)						
B. Keandalan (<i>Reliability</i>) (Dimensi 2)						
1.	Supir/Karyawan GRAB menguasai jalan dan daerah-daerah yang ingin dituju oleh pelanggan					

2.	Supir/Karyawan GRAB mengemudi dengan baik ketika melayani pelanggan					
3.	GRAB telah memiliki standar pelayanan yang baik dan jelas					
4.	Supir/Karyawan GRAB mampu menggunakan alat bantu pelayanan ketika melayani pelanggan					

Indikator/Pernyataan	Keterangan				
	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X)					
C. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) (Dimensi 3)					
1.	Supir/Karyawan GRAB cepat tanggap terhadap pemesanan dan segera menghubungi pemesan (pelanggan)				
2.	Supir/Karyawan GRAB melayani pelanggan dengan cepat dan tepat				
3.	Supir/Karyawan GRAB melayani pelanggan dengan tepat sesuai waktu yang telah tertera dalam aplikasi				
4.	GRAB selalu merespon apabila terdapat keluhan dari pelanggan				

Indikator/Pernyataan		Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (C)						
D. Jaminan (<i>Assurance</i>) (Dimensi 4)						
1.	Supir/Karyawan GRAB selalu mengutamakan ketepatan waktu pelayanan					
2.	Supir/Karyawan GRAB selalu mengutamakan keselamatan pelanggan					
3.	GRAB menjamin biaya yang akan dibayarkan sesuai dengan yang tertera pada aplikasi					
4.	GRAB menjaga kerahasiaan data nomor ponsel pribadi pengguna jasa layanan GRAB					

Indikator/Pernyataan		Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X)						
E. Perhatian (<i>Empathy</i>) (Dimensi 5)						
1.	Supir/Karyawan GRAB selalu mengutamakan kepentingan pelanggan					
2.	Supir/Karyawan GRAB melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun					
3.	Supir/Karyawan GRAB tidak mendiskriminasi/memilih-milih pelanggan yang akan dilayani					
4.	Supir/Karyawan GRAB selalu					

	bersedia melayani dan mengharga pengguna layanan					
--	--	--	--	--	--	--

Indikator/Pernyataan		Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
Loyalitas Pelanggan (Y)						
1.	Saya lebih memilih menggunakan GRAB dibanding dengan jasa transportasi online lainnya					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi online GRAB					
3.	Saya menggunakan jasa transportasi online GRAB untuk mendukung aktivitas sehari-hari					
4.	Saya menyarankan teman-teman atau keluarga agar memakai jasa transportasi online GRAB					
5.	Saya menceritakan hal-hal positif mengenai transportasi online GRAB kepada teman-teman atau keluarga					

Terima Kasih Atas Waktu dan Partisipasi Anda

LAMPIRAN 03 Tabulasi Data Penelitian

Tabulasi Data

Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibility*) (X1)

No.	Indikator					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	4	3	17
4	4	4	4	4	5	21
5	3	3	3	4	3	16
6	4	4	3	4	3	18
7	3	3	3	4	3	16
8	4	5	4	3	4	20
9	4	4	3	4	4	19
10	5	4	4	4	4	21
11	5	5	4	4	3	21
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	3	3	17
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	4	3	3	16
17	4	5	5	5	5	24

18	3	5	3	5	5	21
19	3	4	4	3	4	18
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	4	4	21
22	5	4	4	3	4	20
23	5	5	5	5	5	25
24	3	3	3	3	4	16
25	5	5	5	5	4	24
26	4	4	4	4	4	20
27	5	3	3	4	4	19
28	3	4	4	3	3	17
29	3	4	3	4	3	17
30	4	3	4	5	3	19
31	3	3	3	4	3	16
32	4	4	3	3	3	17
33	3	3	4	3	3	16
34	4	3	3	3	4	17
35	3	4	3	3	3	16
36	4	3	3	3	4	17
37	3	4	4	3	3	17
38	5	5	5	5	4	24
39	4	4	4	4	3	19
40	4	4	4	5	4	21

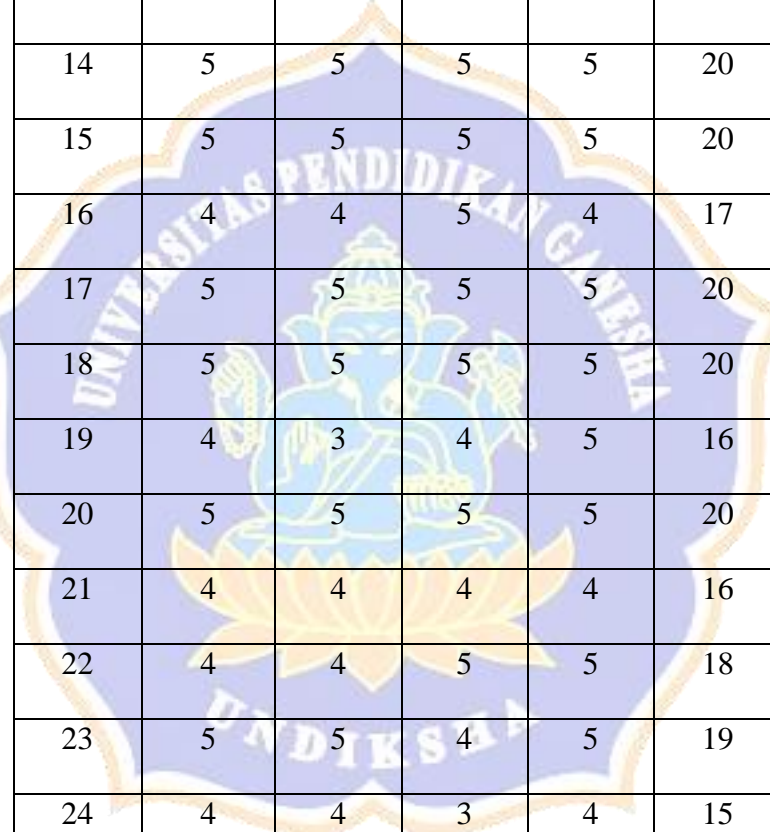
41	5	5	5	5	4	24
42	3	5	4	3	3	18
43	3	4	3	4	3	17
44	3	3	3	4	4	17
45	4	4	5	4	4	21
46	5	4	5	5	5	24
47	3	4	4	4	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	4	3	3	3	3	16
50	4	4	4	4	4	20
51	3	4	3	3	3	16
52	4	5	5	5	5	24
53	3	4	4	5	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	5	4	4	4	4	21
56	4	5	4	4	4	21
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	5	3	3	18
59	4	3	3	3	3	16
60	4	4	4	4	4	20
61	3	3	4	4	3	17
62	5	5	5	4	5	24
63	4	4	3	3	3	17

64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	4	4	4	18
66	4	3	3	3	4	17
67	4	4	4	5	4	21
68	4	5	4	4	4	21
69	3	4	2	4	2	15
70	3	3	3	4	3	16
71	4	4	4	4	4	20
72	3	3	3	4	3	16
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	3	19
75	4	4	4	3	3	18
76	3	4	3	3	3	16
77	3	4	3	3	4	17
78	5	5	4	4	3	21
79	4	4	3	3	3	17
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	3	19
82	3	3	3	4	3	16
83	4	5	4	4	3	20
84	3	3	4	4	4	18
85	3	4	3	4	3	17
86	3	3	3	3	4	16

87	4	4	3	4	4	19
88	3	5	4	4	4	20
89	3	4	3	4	3	17
90	4	4	3	4	3	18
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	3	4	19
94	3	3	3	4	3	16
95	3	3	3	4	4	17
96	4	4	3	5	4	20
97	3	5	3	5	4	20

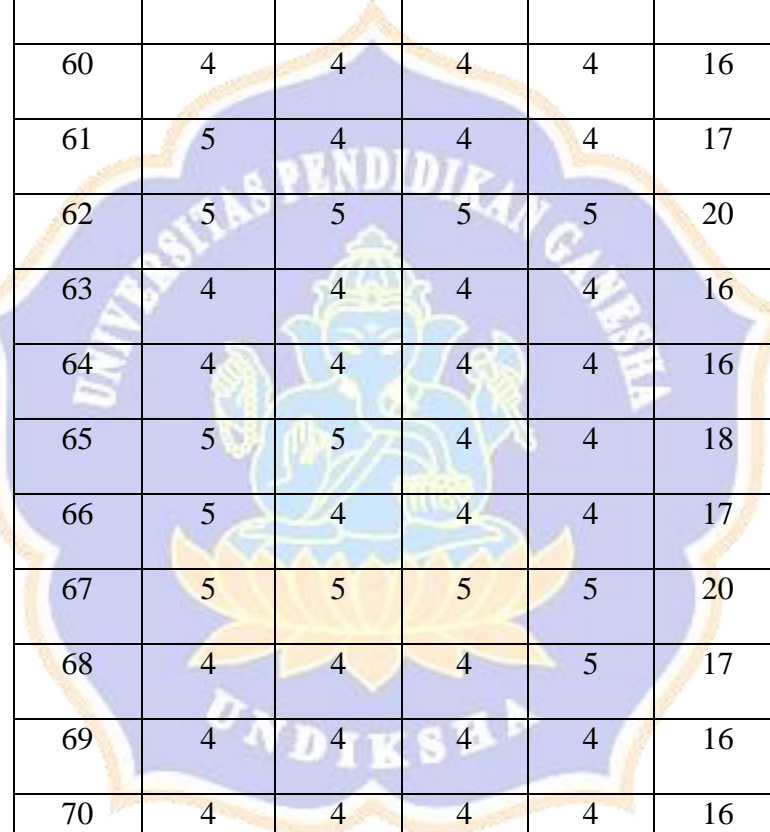
Tabulasi Data
Variabel Kualitas Pelayanan
Dimensi Kehandalan (*Reliability*) (X2)

No.	Indikator				Total
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	4	5	4	4	17
4	5	5	4	4	18
5	4	3	4	4	15
6	4	4	4	4	16



7	5	5	5	5	20
8	5	4	4	5	18
9	4	4	5	4	17
10	4	4	5	5	18
11	5	4	5	4	18
12	5	5	4	4	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	5	4	17
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	4	3	4	5	16
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16
22	4	4	5	5	18
23	5	5	4	5	19
24	4	4	3	4	15
25	4	5	5	5	19
26	5	4	5	5	19
27	4	5	4	4	17
28	5	4	4	4	17
29	3	5	4	4	16

30	5	5	5	5	20
31	4	4	3	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	3	4	4	15
34	4	4	3	3	14
35	4	4	4	4	16
36	4	4	3	4	15
37	4	4	3	3	14
38	5	4	4	4	17
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	4	5	4	4	17
43	3	4	4	4	15
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	4	18
47	5	5	5	4	19
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	5	5	5	5	20
51	3	4	4	4	15
52	5	5	5	5	20



53	4	4	5	5	18
54	5	4	4	4	17
55	5	4	5	5	19
56	4	4	5	4	17
57	4	5	5	5	19
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	3	15
60	4	4	4	4	16
61	5	4	4	4	17
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	5	5	4	4	18
66	5	4	4	4	17
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	5	17
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20
72	4	4	3	4	15
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	4	4	4	5	17

76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20
79	4	4	3	3	14
80	4	4	4	4	16
81	5	5	5	5	20
82	4	4	4	5	17
83	4	4	5	4	17
84	4	4	4	4	16
85	5	4	4	4	17
86	4	4	4	3	15
87	4	4	4	4	16
88	5	5	5	5	20
89	4	4	5	3	16
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	4	4	5	4	17
93	5	5	4	4	18
94	4	4	4	4	16
95	4	3	4	4	15
96	5	5	5	5	20
97	5	5	4	4	18

Tabulasi Data

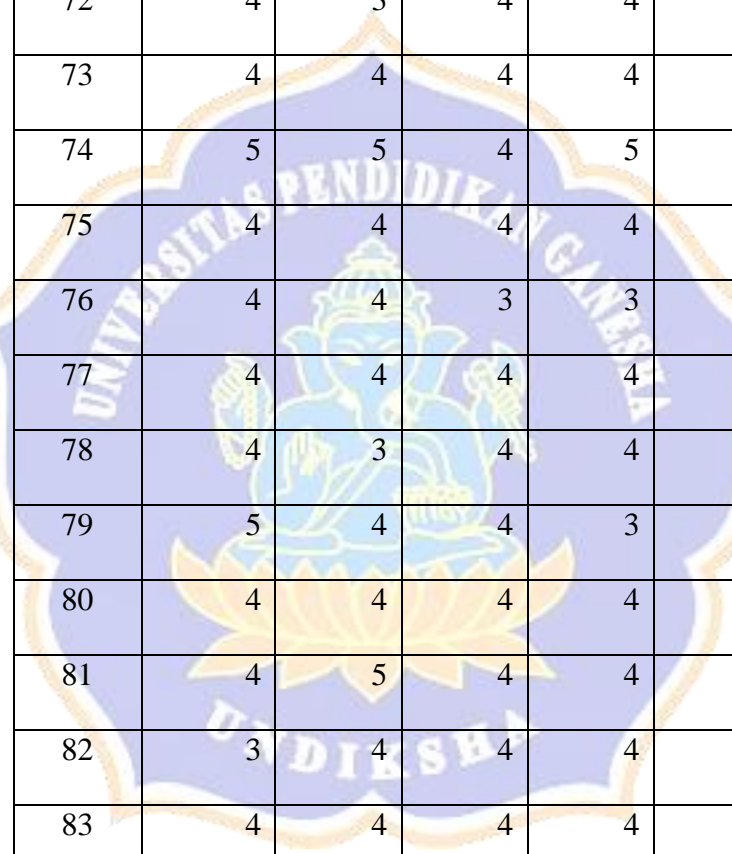
Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) (X3)

No.	Indikator				Total
	1	2	3	4	
1	4	5	4	4	17
2	4	4	4	5	17
3	4	4	4	3	15
4	5	5	5	4	19
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	5	5	18
9	4	4	3	4	15
10	5	5	5	4	19
11	5	4	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	4	3	4	4	15
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	3	15
17	5	5	5	5	20
18	4	4	5	4	17
19	5	4	4	4	17

20	4	5	4	5	18
21	5	4	4	4	17
22	4	4	4	5	17
23	5	4	5	5	19
24	5	4	4	3	16
25	4	4	4	5	17
26	4	4	4	5	17
27	4	4	5	5	18
28	4	4	4	5	17
29	5	5	4	4	18
30	4	4	5	5	18
31	4	4	4	3	15
32	4	4	4	4	16
33	4	3	4	4	15
34	4	4	3	3	14
35	4	4	4	3	15
36	4	4	3	4	15
37	4	3	3	4	14
38	4	4	3	4	15
39	4	4	5	5	18
40	5	4	4	4	17
41	5	5	5	4	19
42	4	4	5	3	16

43	3	4	4	4	15
44	3	4	4	4	15
45	5	5	5	5	20
46	5	5	4	4	18
47	5	4	4	4	17
48	5	5	5	3	18
49	3	4	4	4	15
50	5	4	4	4	17
51	4	4	4	4	16
52	5	5	5	5	20
53	5	4	4	5	18
54	4	5	5	4	18
55	5	5	5	5	20
56	5	4	4	4	17
57	4	4	5	4	17
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	5	4	4	4	17
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	4	3	4	15
65	5	4	4	4	17

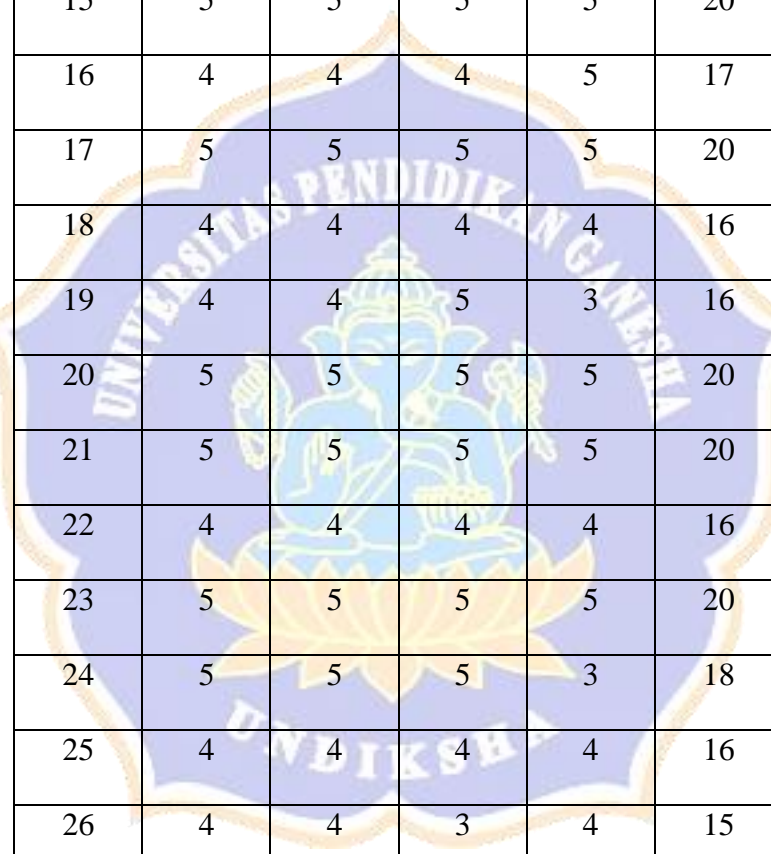


66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	5	17
68	5	5	4	5	19
69	4	4	3	4	15
70	3	4	4	4	15
71	5	5	5	4	19
72	4	3	4	4	15
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	5	19
75	4	4	4	4	16
76	4	4	3	3	14
77	4	4	4	4	16
78	4	3	4	4	15
79	5	4	4	3	16
80	4	4	4	4	16
81	4	5	4	4	17
82	3	4	4	4	15
83	4	4	4	4	16
84	4	4	4	4	16
85	3	4	4	4	15
86	4	4	3	4	15
87	4	4	5	3	16
88	5	5	5	5	20

89	4	4	4	4	16
90	5	4	4	4	17
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	4	4	4	5	17
94	5	5	4	4	18
95	4	4	4	4	16
96	5	4	4	4	17
97	4	4	4	4	16

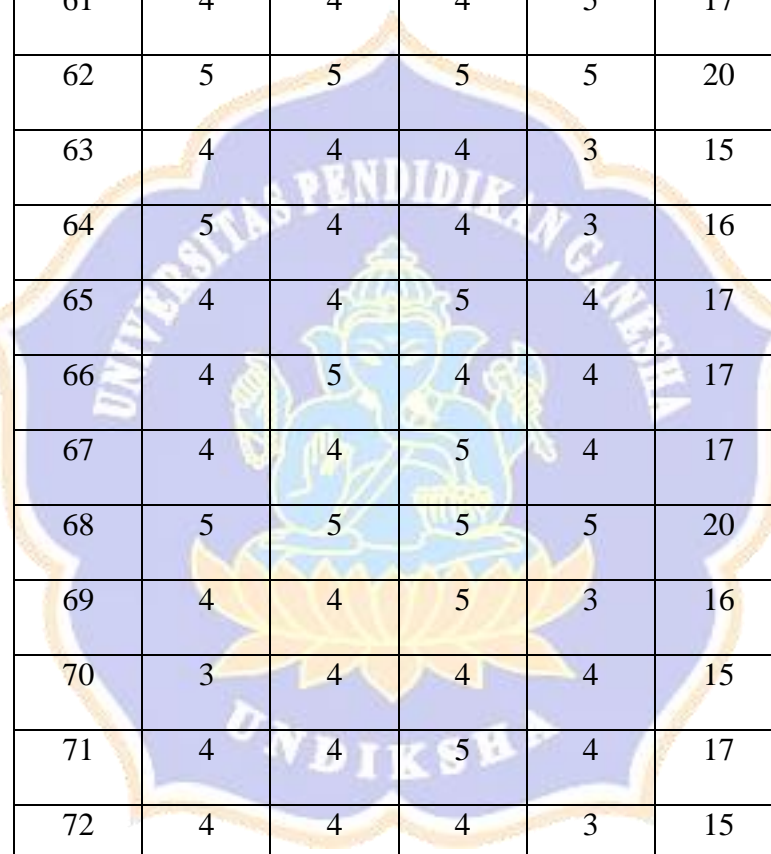
Tabulasi Data
Variabel Kualitas Pelayanan
Dimensi Jaminan (*Assurance*) (X4)

No.	Indikator				Total
	1	2	3	4	
1	4	5	4	4	17
2	5	4	4	5	18
3	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	20
5	4	4	3	4	15
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	5	4	4	17



9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	4	4	5	5	18
12	4	5	4	4	17
13	4	4	4	3	15
14	5	4	5	4	18
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	4	4	5	3	16
20	5	5	5	5	20
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	3	18
25	4	4	4	4	16
26	4	4	3	4	15
27	4	4	4	4	16
28	3	5	4	5	17
29	5	5	5	4	19
30	4	5	4	5	18
31	3	4	4	4	15

32	5	4	4	4	17
33	3	4	5	4	16
34	4	4	4	5	17
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	3	15
37	4	4	4	5	17
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	3	15
40	4	4	5	4	17
41	5	5	5	5	20
42	3	4	4	4	15
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	3	15
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	5	17
47	4	4	4	4	16
48	5	5	5	5	20
49	3	4	4	4	15
50	4	4	4	5	17
51	4	4	4	3	15
52	5	5	5	5	20
53	5	5	5	5	20
54	4	4	5	4	17



55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	3	4	4	4	15
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	5	17
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	3	15
64	5	4	4	3	16
65	4	4	5	4	17
66	4	5	4	4	17
67	4	4	5	4	17
68	5	5	5	5	20
69	4	4	5	3	16
70	3	4	4	4	15
71	4	4	5	4	17
72	4	4	4	3	15
73	5	5	5	5	20
74	5	5	4	5	19
75	4	4	5	4	17
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	5	17

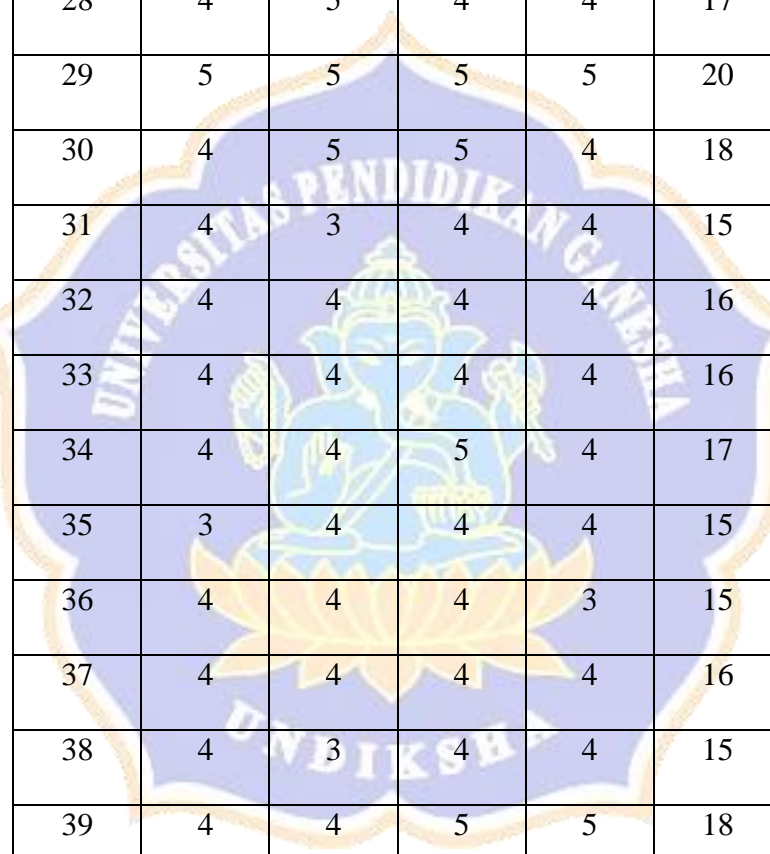
78	5	5	5	5	20
79	3	4	4	4	15
80	4	4	4	4	16
81	3	5	4	5	17
82	4	4	3	4	15
83	4	4	5	4	17
84	4	4	5	5	18
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	4	5	5	3	17
88	5	5	5	5	20
89	3	4	4	4	15
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	4	5	5	4	18
94	4	4	3	4	15
95	4	4	5	4	17
96	5	5	5	4	19
97	5	5	5	5	20

Tabulasi Data

Variabel Kualitas Pelayanan

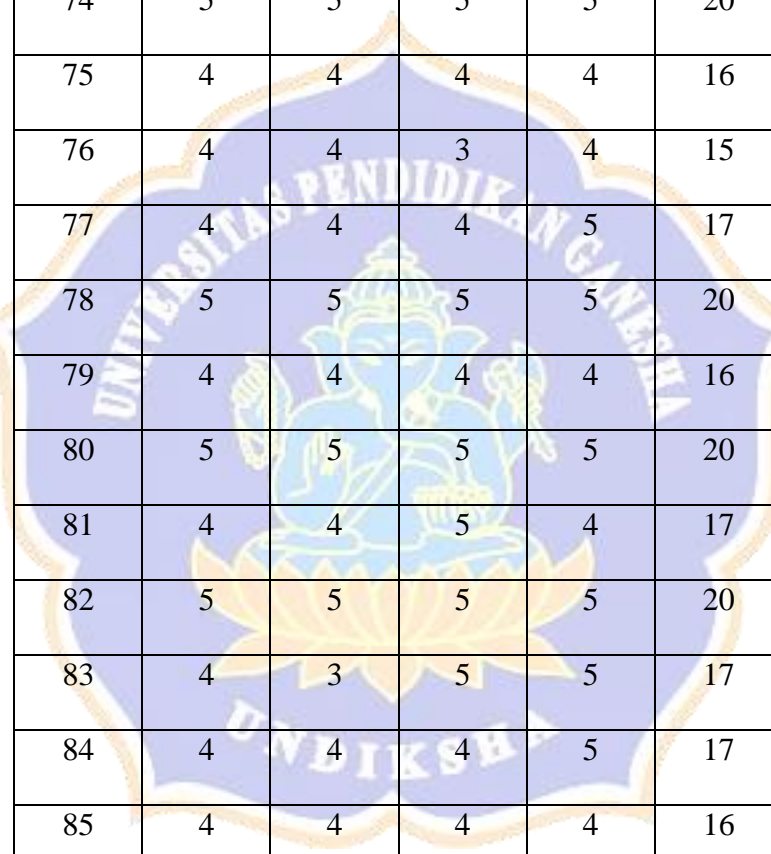
Dimensi Perhatian (*Empathy*) (X5)

No.	Indikator				Total
	1	2	3	4	
1	4	4	4	5	17
2	5	5	5	4	19
3	4	4	4	4	16
4	5	5	4	4	18
5	4	4	3	3	14
6	4	4	4	4	16
7	3	4	4	4	15
8	5	5	4	4	18
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	4	18
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	4	19
13	3	4	4	4	15
14	5	4	4	5	18
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	17
17	4	5	5	5	19
18	5	5	4	5	19
19	4	5	5	4	18
20	5	5	5	5	20
21	4	4	5	5	18



22	4	5	4	4	17
23	5	5	4	5	19
24	4	4	4	4	16
25	4	4	5	5	18
26	5	5	4	5	19
27	5	5	5	5	20
28	4	5	4	4	17
29	5	5	5	5	20
30	4	5	5	4	18
31	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	5	4	17
35	3	4	4	4	15
36	4	4	4	3	15
37	4	4	4	4	16
38	4	3	4	4	15
39	4	4	5	5	18
40	4	5	4	4	17
41	5	5	5	5	20
42	4	4	5	5	18
43	4	4	4	4	16
44	3	4	4	4	15

45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	5	19
47	5	5	4	4	18
48	5	5	5	5	20
49	3	4	4	4	15
50	5	5	4	4	18
51	5	5	5	4	19
52	5	5	5	5	20
53	4	5	5	5	19
54	4	4	3	4	15
55	5	5	4	5	19
56	5	4	4	5	18
57	5	5	5	4	19
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	5	17
60	5	5	5	4	19
61	5	5	4	5	19
62	5	5	5	5	20
63	4	4	4	4	16
64	4	5	5	5	19
65	4	4	5	4	17
66	4	3	4	4	15
67	5	5	5	4	19



68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	3	15
70	3	4	4	4	15
71	5	5	5	5	20
72	3	4	4	4	15
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	16
76	4	4	3	4	15
77	4	4	4	5	17
78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	4	5	4	17
82	5	5	5	5	20
83	4	3	5	5	17
84	4	4	4	5	17
85	4	4	4	4	16
86	4	3	4	3	14
87	4	4	4	4	16
88	5	5	5	5	20
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16

91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	5	4	4	4	17
94	3	4	5	4	16
95	4	4	4	4	16
96	4	4	5	4	17
97	4	4	5	5	18

Tabulasi Data
Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Indikator					Total
	1	2	3	4	5	
1	5	4	4	4	4	21
2	4	4	4	5	4	21
3	4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	5	5	22
5	4	4	3	3	3	17
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	4	4	22
9	4	4	4	3	4	19
10	4	4	4	5	5	22
11	4	4	4	5	4	21

12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	3	4	4	18
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	3	4	4	4	4	19
17	5	5	5	5	5	25
18	5	4	4	4	5	22
19	4	5	4	4	5	22
20	4	5	5	5	4	23
21	5	4	4	4	4	21
22	4	5	4	4	5	22
23	5	4	4	5	5	23
24	3	5	4	4	4	20
25	5	4	4	4	4	21
26	5	4	4	4	4	21
27	5	4	4	4	4	21
28	4	4	4	4	5	21
29	4	4	5	4	4	21
30	5	4	4	4	4	21
31	3	3	4	3	3	16
32	3	4	3	4	3	17
33	3	4	4	3	3	17
34	3	3	4	4	4	18

35	3	4	3	3	3	16
36	4	4	3	3	3	17
37	3	4	4	3	3	17
38	4	4	3	3	3	17
39	5	4	4	4	4	21
40	5	4	4	4	4	21
41	5	5	5	4	4	23
42	5	4	4	4	4	21
43	3	4	4	3	3	17
44	3	4	4	3	3	17
45	4	4	5	5	5	23
46	5	4	4	4	4	21
47	5	4	4	4	4	21
48	4	5	4	4	5	22
49	3	3	3	3	4	16
50	5	4	4	4	4	21
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	5	4	4	4	4	21
54	5	4	4	4	4	21
55	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	5	4	21
57	5	4	4	4	4	21

58	4	5	4	5	4	22
59	5	4	4	4	4	21
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	5	5	5	24
63	3	4	3	3	4	17
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	3	4	3	3	4	17
67	4	4	4	4	5	21
68	4	4	4	5	4	21
69	3	3	3	4	3	16
70	3	3	4	3	3	16
71	4	5	4	4	4	21
72	4	3	3	3	3	16
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	3	4	4	3	4	18
76	3	3	3	4	3	16
77	3	4	3	4	4	18
78	5	4	4	5	5	23
79	3	3	3	4	4	17
80	5	4	4	4	4	21

81	4	4	4	4	4	20
82	5	4	4	4	4	21
83	5	4	4	4	3	20
84	5	4	4	4	4	21
85	3	4	3	4	4	18
86	3	4	3	3	3	16
87	3	4	4	4	4	19
88	5	4	4	4	4	21
89	3	4	3	3	4	17
90	4	4	4	4	4	20
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	4	4	4	22
93	5	4	4	4	4	21
94	5	3	4	4	4	20
95	3	4	4	3	3	17
96	5	4	4	4	4	21
97	4	4	4	4	4	20

LAMPIRAN 04 Hasil Uji Data Menggunakan Aplikasi SPSS 24.0

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	5

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*) (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Perhatian (*Empathy*) (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

Uji Reliabilitas

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	6

2. Uji Validitas

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.446**	.525**	.363**	.453**	.748**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.446**	1	.545**	.387**	.385**	.738**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.525**	.545**	1	.395**	.535**	.806**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.363**	.387**	.395**	1	.472**	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
X1.5	Pearson Correlation	.453**	.385**	.535**	.472**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	97	97	97	97	97	97
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.748**	.738**	.806**	.693**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) (X2)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.567**	.455**	.499**	.778**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.567**	1	.488**	.467**	.782**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.455**	.488**	1	.653**	.820**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X2.4	Pearson Correlation	.499**	.467**	.653**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	97	97	97	97	97
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.778**	.782**	.820**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97

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

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) (X3)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.509**	.363**	.207*	.711**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.042	0.000
	N	97	97	97	97	97

X3.2	Pearson Correlation	.509*	1	.504**	.321**	.782**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.001	0.000
	N	97	97	97	97	97
X3.3	Pearson Correlation	.363*	.504**	1	.362**	.763**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X3.4	Pearson Correlation	.207*	.321**	.362**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	0.042	0.001	0.000		0.000
	N	97	97	97	97	97
TOTAL. X3	Pearson Correlation	.711*	.782**	.763**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*) (X4)

		Correlations				TOTAL. X4
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
X4.1	Pearson Correlation	1	.599**	.528**	.396**	.811**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X4.2	Pearson Correlation	.599**	1	.524**	.507**	.822**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X4.3	Pearson Correlation	.528**	.524**	1	.308**	.747**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.002	0.000
	N	97	97	97	97	97

X4.4	Pearson Correlation	.396**	.507**	.308**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002		0.000
	N	97	97	97	97	97
TOTAL. X4	Pearson Correlation	.811**	.822**	.747**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Perhatian (*Empathy*) (X5)

Correlations						
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TOTAL.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.641**	.389**	.437**	.804**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X5.2	Pearson Correlation	.641**	1	.462**	.426**	.817**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X5.3	Pearson Correlation	.389**	.462**	1	.492**	.741**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97
X5.4	Pearson Correlation	.437**	.426**	.492**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	97	97	97	97	97
TOTAL. X5	Pearson Correlation	.804**	.817**	.741**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.319**	.493**	.454**	.422**	.747**
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
Y.2	Pearson Correlation	.319**	1	.525**	.406**	.485**	.675**
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
Y.3	Pearson Correlation	.493**	.525**	1	.590**	.525**	.798**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
Y.4	Pearson Correlation	.454**	.406**	.590**	1	.678**	.814**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	97	97	97	97	97	97
Y.5	Pearson Correlation	.422**	.485**	.525**	.678**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	97	97	97	97	97	97
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.747**	.675**	.798**	.814**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	97	97	97	97	97	97

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

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	1.05083337
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.050
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.132	.731		1.548	.125
	TOTAL.X1	-.018	.037	-.072	-.474	.637
	TOTAL.X2	-.024	.051	-.072	-.470	.639
	TOTAL.X3	.128	.065	.342	1.958	.053
	TOTAL.X4	-.037	.051	-.107	-.728	.468
	TOTAL.X5	-.060	.051	-.176	-1.174	.244

a. Dependent Variable: ABSRES

5. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.132	1.265		-1.685	.095		
	TOTAL.X1	.245	.064	.268	3.805	.000	.449	2.228
	TOTAL.X2	.167	.089	.132	1.880	.063	.449	2.229

	TOTAL.X3	.398	.113	.284	3.518	.001	.342	2.926
	TOTAL.X4	.000	.087	.000	.002	.998	.483	2.071
	TOTAL.X5	.451	.089	.351	5.067	.000	.462	2.164
a. Dependent Variable: TOTAL.Y								

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893 ^a	.798	.787	1.079
a. Predictors: (Constant), TOTAL.X5, TOTAL.X4, TOTAL.X2, TOTAL.X1, TOTAL.X3				

7. Uji Statistik t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.132	1.265		-1.685	.095
	TOTAL.X1	.245	.064	.268	3.805	.000
	TOTAL.X2	.167	.089	.132	1.880	.063
	TOTAL.X3	.398	.113	.284	3.518	.001
	TOTAL.X4	.000	.087	.000	.002	.998
	TOTAL.X5	.451	.089	.351	5.067	.000
a. Dependent Variable: TOTAL.Y						

8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.487	5	83.697	71.848	.000 ^b
	Residual	106.008	91	1.165		
	Total	524.495	96			
a. Dependent Variable: TOTAL.Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL.X5, TOTAL.X4, TOTAL.X2, TOTAL.X1, TOTAL.X3						

