

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek : Memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Terjemahan Aris Ananda. Jakarta : Spektrum
- Arikunto (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2003). *"Metode Penelitian"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cooper, D.R., dan Schindler, P.S., (2006). *"Business Research Methods*.
- Ghozali (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. (2015). *Marketing*. Jakarta: Penerbit Medpress.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Irawan, H. (2015). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jing Wan (2003). *A study of the adjustment of international graduate students at american universities, including both resilience characteristics and traditional background factors*. Disertasi. Department of Educational Leadership and Policy Studies, The Florida State University.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*.
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi gojek manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285-1294.
- Milton, S. (1986). *A sample size formula for multiple regression studies*. *Public Opinion Quarterly*, 50, 112-118.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priansa, D.J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*.

Bandung: CV Pustaka Setia.

Priansa, D.J. (2017). Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial.

Bandung: CV Pustaka Setia.

Putri, Fifana K., Altje L. Tumbel, and Woran Djemly. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Matahari Department Store di Mantos 2." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9.1 (2021).

Subroto dan Nasution. 2010. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit ANDI.

Sugiyono. (2005). "*Memahami Penelitian Kualitatif*".

Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitiann Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2015). "*Metode Penelitian dan Pengembangan*",

Penerbit Alfabeta Bandung. Yogyakarta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. ALFABETA

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumadi Suryabrata. (2004). "*Pengembangan Alat Ukur Psikologis*".

Yogyakarta: Andi Offset.

Sunyoto, D. (2019). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia*.

Yogyakarta: CAPS.

Susnita, Tia Aprilia. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten Majalengka." *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 3.1 (2020): 73-84.

Suwarsito, S.(2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan

Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Biodata**BIODATA PENULISAN****Identitas Diri**

Nama : Gebi Pabidang

Tempat, Tanggal Lahir : Rantepao, 16 Januari 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Alamat Rumah : Perumahan Griya Alam Permai Blok F/12
Kec, Kapasa, Kota Makassar

No. Telepon : 081230581197

E-mail : gebipabidanggg@gmail.com

Riwayat Pendidikan**A. Pendidikan Formal**

1. 2008 – 2014 : SD Kristen Rantepao 5
2. 2014 – 2016 : SMP Lentera Harapan Toraja
3. 2016 – 2019 : SMAN 2 Toraja Utara
4. 2019 – 2023 : S1 Manajemen Universitas Hasanuddin

B. Pendidikan Non Formal


1. Magang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
2. Kerja di Rumah Makan Bakso Alfa – Toraja Utara.
3. Magang di Bank Indonesia Makassar.

Pengalaman Organisasi

1. Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia Cabang Ekonomi Unhas – Makassar Indoneisa (Januari 2020 – Februari 2021)
2. Himpnan Mahasiswa Toraja (GAMARA) Unhas – Makassar Indoneisa (Agustus 2020 – Agustus 2021)

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya

Makassar, 18 Mei 2023



Gebi pabidang

LAMPIRAN 2 : Surat Kuesioner Penelitian**Lampiran Kuesioner Penelitian****PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BAKSO
ALFA DI TORAJA UTARA**

Shalom

Perkenalkan nama saya Gebi Pabidang, Mahasiswa S1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hassanuddin Makassar Angkatan 2019. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul :”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bakso Alfa di Toraja Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Bakso Alfa di Toraja Utara.

Adapun karateria Responden dalam penelitian ini adalah :

1. Pelanggan yang berusia 17-40 Tahun.
2. Yang sudah lebih 2x datang di warung bakso alfa.

Jika saudara/I memenuhi kriteria diatas mohon kesedian untuk mengisi dan menjawab kuesioner penelitian ini. Saya mengharapkan kesediaan Saudara/I menjadi responden dalam penelitian ini. Data yang terkumpul hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan akan dijaga kerahasiaanya.

Atas kesediaan Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan.

Hormat saya,



Gebi pabidang

I. Identitas Responden

1. Nama
2. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. 17-21 Tahun
 - b. 22-26 Tahun
 - c. 27-31 Tahun
 - d. 32-36 Tahun
4. Frekuensi Kunjungan
 - a. 1-5 kali
 - b. 6-10 kali
 - c. ≥ 10 kali

II. Petunjuk : pilih jawaban yang anda anggap paling sesuai

1. Pilihlah salah satu pilihan jawaban yang paling tepat.
2. Ada lima alternatif jawaban yang disiapkan, dimana kelima alternatif tersebut dikembangkan atas dasar kategori dalam skala Likert, yaitu :
 - a. STS = Poin 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.
 - b. TS = Poin 2 untuk jawaban tidak setuju.
 - c. N = Poin 3 untuk jawaban netral.
 - d. S = Poin 4 untuk jawaban setuju.
 - e. SS = Poin 5 untuk jawaban sangat setuju.
3. Jawaban yang Saudara berikan tidak satupun dianggap salah dan tetap dijamin kerahasiaannya.

4. Ceklist penelitian ini dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian untuk skripsi bukan kepentingan lain.
5. Terimakasih atas jawaban yang Saudara berikan.

Lampiran 3 : Daftar Pernyataan Responden

A. Kualitas Layanan (X1) sumber

NO	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Reliability						
1	Warung Bakso Alfa memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat					
Tangibles						
2	Karyawan warung bakso alfa ramah terhadap konsumen					
Responsiveness						
3	Karyawan warung bakso alfa berpenampilan rapi					
Assurance						
4	Karyawan memperhatikan setiap kebutuhan konsumen warung bakso alfa					
Empaty						
5	Warung bakso alfa memberikan jaminan kenyamanan baik					

B. Kepuasan Pelanggan (X2) sumber

No	Daftar pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Perbandingan						
1.	Saya puas dengan layanan di warung bakso alfa					
Kinerja						
2.	Pelayan warung bakso alfa ramah dan berpenampilan sopan					
Lokasi						
3.	Lokasi warung bakso alfa mudah di jangkau					
Konfirmasi						
4.	Saya merasa puas terhadap kecepatan tanggap warung bakso alfa dalam mengatasi masalah keluhan konsumen					
Harapan						
5.	Saya merasa puas dengan kepedulian pelayan warung bakso alfa					

C. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Data pernyataan	STS	ST	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Cognition						
1.	Saya sering makan di warung bakso alfa secara berulang					
Attitude						
2.	Selain membeli bakso, saya juga akan membeli makanan lain yang dijual oleh warung bakso alfa					
Behavior						
3.	Merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga saya untuk makan di warung bakso alfa					
4.	Saya tidak akan tertarik untuk makan di tempat lain selain warung bakso alfa					

Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden

TABULASI DATA

NO	Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Layanan				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Total Y2
1	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17
2	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	18
3	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17
4	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
5	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20
6	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	4	20	5	5	4	5	19
8	4	3	4	4	4	19	5	3	4	4	4	20	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	19
10	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
11	3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15
12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
13	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
14	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	16
16	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20

18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
21	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
22	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	5	22	3	4	5	3	15
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	18
26	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
29	4	5	3	3	5	20	4	4	5	3	5	21	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
31	3	4	5	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	18
32	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17
34	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
35	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	18
37	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
40	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

44	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
45	4	5	5	3	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
46	4	5	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18
47	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
52	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	17
55	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18
56	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
58	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	19
59	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	3	4	5	16
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
63	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
65	5	3	3	3	3	17	3	4	4	5	3	19	3	3	3	5	14
66	4	4	5	3	4	20	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

70	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
73	3	4	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	17	4	4	5	5	18
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
77	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
79	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
80	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
82	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
85	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20
87	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	5	19	4	4	4	3	15
88	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	18
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
91	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
92	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16

96	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
101	4	4	3	2	5	18	5	4	5	2	4	20	5	3	5	5	18
102	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	2	18	3	4	4	5	17
103	4	4	4	4	2	18	4	4	5	2	5	20	4	4	4	5	17
104	4	4	2	3	5	18	2	4	5	4	5	20	3	3	5	5	16
105	4	4	5	1	3	17	5	3	3	4	5	20	4	4	4	4	16

LAMPIRAN 5 : KARAKTERISTIK

HASIL OLAH DATA

KARAKTERISTIK

1.) BERDASARKAN JENIS KELAMIN

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	41	39.0	39.0	39.0
	Perempuan	64	61.0	61.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

2.) BERDASARKAN USIA

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	17-21	30	28.6	28.6	28.6
	22-26	54	51.4	51.4	80.0
	27-31	13	12.4	12.4	92.4
	32-36	8	7.6	7.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

3.) BERDASARKAN FREKUENSI KUNJUNGAN

		Mengunjungi			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	5-10 Kali	22	21.0	21.0	21.0
	>10 Kali	83	79.0	79.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

LAMPIRAN 6 : ANALISIS DESKRIPTIF

HASIL OLAH DATA

A. Kualitas Pelayanan

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	4.8	4.8	4.8
	S	80	76.2	76.2	81.0
	SS	20	19.0	19.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	8.6	8.6	8.6
	S	79	75.2	75.2	83.8
	SS	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	9	8.6	8.6	9.5
	S	78	74.3	74.3	83.8
	SS	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	1	1.0	1.0	1.9
	N	6	5.7	5.7	7.6
	S	80	76.2	76.2	83.8
	SS	17	16.2	16.2	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	7	6.7	6.7	7.6
	S	73	69.5	69.5	77.1
	SS	24	22.9	22.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

B. Kepuasan Pelanggan

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.9	1.9	1.9
	N	6	5.7	5.7	7.6
	S	63	60.0	60.0	67.6
	SS	34	32.4	32.4	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	2.9	2.9	2.9
	S	76	72.4	72.4	75.2
	SS	26	24.8	24.8	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	2.9	2.9	2.9
	S	71	67.6	67.6	70.5
	SS	31	29.5	29.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.9	1.9	1.9
	N	7	6.7	6.7	8.6
	S	72	68.6	68.6	77.1
	SS	24	22.9	22.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	N	1	1.0	1.0	1.9
	S	73	69.5	69.5	71.4
	SS	30	28.6	28.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

C. Loyalitas Pelanggan

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	4.8	4.8	4.8
	S	56	53.3	53.3	58.1
	SS	44	41.9	41.9	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	4.8	4.8	4.8
	S	69	65.7	65.7	70.5
	SS	31	29.5	29.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	64	61.0	61.0	61.9
	SS	40	38.1	38.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	7.6	7.6	7.6
	S	57	54.3	54.3	61.9
	SS	40	38.1	38.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X1

UJI VALIDITAS X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Layanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.409**	.159	.215*	.287**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.000	.105	.027	.003	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.2	Pearson Correlation	.409**	1	.421**	.251**	.445**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.010	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.3	Pearson Correlation	.159	.421**	1	.297**	.165	.613**
	Sig. (2-tailed)	.105	.000		.002	.093	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.4	Pearson Correlation	.215*	.251**	.297**	1	.413**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.027	.010	.002		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X1.5	Pearson Correlation	.287**	.445**	.165	.413**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.093	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.591**	.741**	.613**	.680**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

REALIBILITI X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.685	5

Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X2

UJI VALIDITAS X2

		Correlations					Kepuasan Pelanggan
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.587**	.435**	.302**	.429**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X2.2	Pearson Correlation	.587**	1	.629**	.540**	.466**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X3.3	Pearson Correlation	.435**	.629**	1	.398**	.506**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X4.4	Pearson Correlation	.302**	.540**	.398**	1	.453**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105
X5.5	Pearson Correlation	.429**	.466**	.506**	.453**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.743**	.837**	.763**	.716**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105

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

REALIBILITI X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y

UJI VALIDITAS Y

		Correlations				
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Loyalitas pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	1	.606**	.513**	.444**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y.2	Pearson Correlation	.606**	1	.584**	.389**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y.3	Pearson Correlation	.513**	.584**	1	.569**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Y.4	Pearson Correlation	.444**	.389**	.569**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105
Loyalitas pelanggan	Pearson Correlation	.795**	.797**	.821**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105

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

REALIBILITI Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	4

Lampiran 10

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	
		B	Std. Error			Beta
1	(Constant)	5.252	1.722		3.049	.003
	Kualitas Layanan (X1)	.322	.111	.322	2.908	.004
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.258	.094	.304	2.745	.007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji Koeffisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.317	1.459

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X2), Kualitas Layanan (X1)

Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	
		B	Std. Error			Beta
1	(Constant)	5.252	1.722		3.049	.003
	Kualitas Pelayanan (X1)	.322	.111	.322	2.908	.004
	Kepuasan Pelanggan (X2)	.258	.094	.304	2.745	.007

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)