

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarto. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Universitas Hassanudin, Makassar.
- Darmanah, Garaika. (2019). *Metode Penelitian*. Lampung Cv. Tlira Tech.
- Engel, Blackwell, Miniard. (2012). *Perilaku Konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2015). *Marketing*. Yogyakarta. Medpress.
- Heriyanto, H. (2013). Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Kemampuan Literasi Informasi "Wanita Tuna Susila (WTS) Di Lokalisasi Gambilangu Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(4), 142–156. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/4652/4496>.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Cv. Alfabeta, Bandung.
- Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lee, C. H. (2007). The Development of an E-Travel Service Quality Scale. *TourismManagement*, 1434-1449.
- Mark D Uncles, D. G. (2003). Customer Loyalty and Customer Programs. *Journal ofConsumer Marketing Vol. 20 No. 4*, 294-361.
- Marketiva, (2021). Hubungan Latihan Kekuatan Otot Lengan dan Panjang Lengan Terhadap Kemampuan Service Atas Permainan Bola Voli. *Jurnal Pendidikan Olahraga*, Vol. 4, No. 1, (hlm. 44 – 55)
- Nia Sri Rmania MSc, (2021). Sosialisasi & implementasi pengaruh cardio respiratory fitness pada olahraga Kesehatan sebagai sarana dalam

penanggulangan covid-19. Ilmu keolahragaan, Sekolah Farmasi. Institut Teknologi Bandung.

Oliver, R. L. (2016). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.

Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2442-2469.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto dan Ernawati, (2010). Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.

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

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Penerbit PT Bumi Aksara.

Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijaya, (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat 2011.

Zannati, T. I. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium.

L A M P I R A N

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/I Pelanggan

Higar Gymnasium Makassar

Dengan Hormat,

Bersama ini saya yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama : ABD. CHALIP HAKIM

Pekerjaan : MAHASISWA UNIVERSITAS HASANUDDIN

Stambuk : A021181520

Judul Penelitian : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Higar Gymnasium Di Kota Makassar”

Bersama ini saya mohon ketersediaan para pelanggan Higar Gymnasium untuk mengisi data kuesioner yang telah disediakan. Informasi yang responden berikan saya jamin kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kegiatan penelitian.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas kontribusi dan partisipasi yang diberikan oleh para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

ABD. CHALIP HAKIM

KUESIONER

I. PROFIL RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
3. Umur : () <25 Tahun () 25-30 Tahun () 31-35 Tahun
() 36-40 Tahun () 41-45 Tahun () >46 Tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Kuesioner dibawah ini memuat sejumlah pernyataan. Silahkan anda memberikan tanda ceklist (✓) pada skor nilai jawaban yang anda pilih untuk menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan atau ketidak setujuan anda terhadap pernyataan tersebut.

Keterangan Skor Penilaian :

Point 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Point 2 = Tidak Setuju (TS)

Point 3 = Netral (N)

Point 4 = Setuju (S)

Point 5 = Sangat Setuju (SS)

1. Bukti fisik (X1)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Peralatan mutakhir/terbaru						
1	Perusahaan selalu mengupgrade peralatannya					
2	Perusahaan tidak mengupgrade peralatannya					
3	Peralatan perusahaan tidak ada ditempat lain					
Fasilitas fisik yang berdaya tarik						
1	Perusahaan memberikan fasilitas di dalam ruangan fitness yang sangat baik					
2	Perusahaan melengkapi fasilitasnya seperti ac, wifi dll					
3	Perusahaan tidak melengkapi fasilitas wifi, ac dll					
Karyawan yang berpenampilan rapi						
1	Karyawan yang dimiliki oleh Higar Gymnasium selalu menjaga penampilan					
2	Karyawan selalu menjaga kebersihan ruangan dan alat gym dengan baik					

3	Karyawan sudah menggunakan alat gym yang baik dan layak digunakan oleh pelanggan					
---	--	--	--	--	--	--

2. Keandalan (X2)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan						
1	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
2	Ketidak sesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan					
3	Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan					
Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali						
1	Penyampain karyawan atas instruksi gym sudah benar sejak pertama kali					
2	Pelayanan karyawan sudah sangat baik pada saat pertama kali					
3	Pelayanan karyawan kurang baik pada saat pertama kali					
System pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan						
1	Pelayanan sesuai harapan					
2	Ketepatan solusi dalam pemecahan masalah					
3	Pelayanan tidak sesuai harapan					

3. Ketanggapan (X3)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Layanan yang segera						
1	Pelayanan karyawan sangat baik					
2	Karyawan sangat cepat dalam melayani					
3	Karyawan lambat pada saat melayani					
Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan						
1	Karyawan bersedia membantu saat kapanpun					
2	Karyawan membantu hanya kesulitan saja					
3	Karyawan tidak membantu sama sekali walaupun dalam keadaan kesulitan					

Karyawan yang tidak terlampau sibuk						
1	Karyawan tidak pernah selalu sibuk untuk merespon					
2	Karyawan dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana					
3	Karyawan selalu sibuk untuk merespon					

4. Jaminan (X4)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Karyawan yang terpercaya						
1	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan					
2	Karyawan tidak terampil dalam menangani pelanggan					
3	Karyawan tidak terampil dalam menangani alat gym					
Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggan						
1	Karyawan membuat pelanggan merasa aman selama bertransaksi					
2	Karyawan membuat pelanggan merasa percaya selama bertransaksi					
3	Karyawan secara konsisten melayani pelanggan dengan sopan dan santun					
Karyawan yang berpengetahuan luas						
1	Karyawan memberikan informasi secara jelas					
2	Karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami					
3	Karyawan memberikan informasi yang sulit dipahami					

5. Empaty (X5)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Perhatian individual dari perusahaan						
1	Perusahaan menawarkan bimbingan karir kepada pelanggan					
2	Perusahaan menawarkan diskon hanya kepada pelanggan saja					
3	Perusahaan tidak menawarkan diskon sama sekali					
Waktu beroperasi yang cocok						

1	Jam pelayanan higar gymnasium ini sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
2	Jam pelayanan higar gymnasium tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
3	Perusahaan membuka hanya pada weekend					
Karyawan yang memberikan perhatian personal						
1	Karyawan memberikan perhatian baik secara personal kepada pelanggan					
2	Karyawan dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan					
3	Karyawan tidak memberikan perhatian baik secara personal kepada pelanggan					

6. Loyalitas pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
Perilaku loyal						
1	Berniat untuk kembali menggunakan pelayanan higar gymnasium					
2	Ingin selalu mengunjungi higar gymnasium					
3	Tidak berniat untuk kembali menggunakan pelayanan higar gymnasium					
Loyalitas sikap						
1	Merekomendasikan pelayanan secara positif layanan higar gymnasium kepada orang lain					
2	Tidak merekomendasikan pelayanan higar gymnasium kepada orang lain					
3	Merekomendasikan pelayanan secara negatif layanan higar gymnasium kepada orang lain					
Loyalitas kognitif						
1	Tetap memakai jasa higar gymnasium walupun ada tempat gym yang lain dan harganya lebih murah					
2	Tidak memakai jasa higar gymnasium karena terlalu mahal					
3	Memakai jasa higar gymnasium walaupun tempatnya mahal dan alatnya kurang					

No. Resp	BUKTI FISIK (X1)									
1	4	4	3	5	3	4	5	4	3	35
2	5	3	5	4	5	4	5	5	5	41
3	5	3	3	5	3	4	5	5	3	36
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41

5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
6	4	3	5	4	5	5	4	4	5	39
7	3	5	5	5	5	4	4	3	5	39
8	4	3	3	5	3	3	5	4	3	33
9	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39
10	4	3	3	5	3	4	5	4	3	34
11	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
12	5	5	4	3	4	5	4	5	4	39
13	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
15	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38
16	3	5	3	3	3	4	5	3	3	32
17	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
18	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40
19	4	3	5	4	5	5	4	4	5	39
20	3	3	5	3	5	4	5	3	5	36
21	5	4	4	4	4	5	4	5	4	39
22	4	3	3	5	3	4	5	4	3	34
23	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31
24	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
25	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
26	4	4	3	5	3	4	5	4	3	35
27	5	3	5	5	5	4	5	5	5	42
28	4	5	4	2	4	5	5	4	4	37
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
31	5	4	4	5	4	5	5	5	4	41
32	4	5	3	3	3	4	5	4	3	34
33	5	5	3	4	3	3	5	5	3	36
34	4	4	3	5	3	4	5	4	3	35
35	3	3	5	4	5	4	5	3	5	37
36	4	3	4	5	4	5	5	4	4	38
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	4	4	5	4	5	4	4	4	5	39
39	3	3	3	5	3	3	4	3	3	30
40	5	3	4	4	4	5	5	5	4	39
41	4	4	3	3	3	4	2	4	3	30
42	3	3	5	4	5	4	5	3	5	37
43	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42
44	2	5	5	4	5	5	4	3	5	38
45	5	5	5	3	5	4	4	5	5	41
46	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
47	5	3	3	4	3	4	5	5	3	35
48	5	3	5	3	5	4	5	5	5	40

49	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
50	5	3	5	2	5	5	5	5	5	40
51	5	3	5	3	5	4	5	5	5	40
52	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
53	5	4	3	2	3	4	5	5	3	34
54	4	3	3	5	3	3	4	4	3	32
55	3	3	5	4	5	4	5	4	5	38
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
57	5	3	3	5	3	4	5	5	3	36
58	4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
59	3	5	5	4	3	4	5	3	5	37
60	5	3	4	2	4	5	5	5	4	37
61	4	4	5	3	5	5	4	4	5	39
62	3	3	5	4	5	4	5	3	5	37
63	4	5	4	3	3	3	3	5	4	34
64	5	5	4	5	4	5	5	5	4	42
65	2	5	3	3	3	4	5	4	3	32
66	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
67	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
68	5	5	5	4	5	5	3	5	5	42
69	5	4	5	3	5	4	4	5	4	39
70	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
71	4	5	4	5	4	5	5	4	4	40
72	5	5	5	4	5	5	3	5	5	42
73	5	4	5	3	5	4	4	5	4	39
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
76	3	3	4	4	4	5	5	5	5	38
77	4	5	4	3	3	5	5	4	5	38
78	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
79	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
80	3	5	4	2	5	3	5	5	5	37
81	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
82	5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
83	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
84	3	5	4	5	4	5	3	3	4	36
85	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
86	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
87	4	4	5	4	5	4	4	5	5	40
88	3	3	5	5	5	4	3	5	4	37

No. Resp	KEANDALAN (X2)									
1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32

2	5	3	5	3	5	4	5	4	5	39
3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	38
5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	38
6	4	3	4	5	4	4	5	5	5	39
7	3	5	3	4	5	4	5	4	5	38
8	4	3	5	3	3	3	3	3	3	30
9	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
10	4	3	5	4	3	4	3	4	3	33
11	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
12	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
13	4	5	3	5	5	5	5	5	5	42
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
16	3	5	5	4	3	4	3	4	3	34
17	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
18	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
19	4	3	3	3	4	5	5	5	5	37
20	3	3	3	4	5	4	5	4	5	36
21	5	4	5	5	4	3	4	5	4	39
22	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
24	5	5	3	4	5	4	5	4	5	40
25	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
26	4	4	3	4	3	4	3	4	5	34
27	5	3	3	4	5	4	5	4	3	36
28	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
29	4	5	3	3	4	5	5	5	4	38
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
31	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
32	4	5	4	4	3	4	3	4	3	34
33	5	5	5	3	3	3	3	3	4	34
34	4	4	5	4	3	4	3	4	3	34
35	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
36	4	3	3	5	4	5	4	5	4	37
37	5	5	5	5	3	4	5	5	5	42
38	4	4	4	4	5	4	5	4	5	39
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
40	5	3	3	5	4	5	4	5	3	37
41	4	4	4	4	3	4	3	4	5	35
42	3	3	3	4	5	4	5	4	4	35
43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
44	2	5	4	5	5	5	5	5	5	41
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41

46	4	4	5	5	4	5	4	5	3	39
47	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
48	5	3	3	4	5	4	3	4	5	36
49	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
50	5	3	4	3	5	5	5	5	5	40
51	5	3	5	4	5	4	5	4	5	40
52	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
53	5	4	4	4	3	4	3	4	3	34
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
55	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
56	4	4	5	5	4	3	4	4	4	37
57	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
58	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
59	3	5	3	4	5	4	5	4	5	38
60	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
61	4	4	3	3	4	5	5	5	5	38
62	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
63	4	5	4	3	4	3	4	3	4	34
64	5	5	3	5	4	5	4	5	4	40
65	2	5	5	4	4	4	3	4	3	34
66	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
67	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
68	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
69	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
70	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
72	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
73	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
74	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
75	3	3	4	3	3	3	2	2	3	26
76	5	5	5	4	4	3	3	4	4	37
77	5	4	5	3	3	4	3	3	4	34
78	4	5	5	4	5	4	5	5	3	40
79	3	4	5	5	5	3	2	5	5	37
80	4	5	4	2	5	5	5	4	5	39
81	3	4	3	5	4	5	4	5	4	37
82	5	4	5	4	5	4	3	5	4	39
83	4	4	4	3	5	4	5	4	3	36
84	4	5	4	5	4	3	3	4	4	36
85	5	4	5	3	4	4	4	5	4	38
86	4	4	4	4	5	4	3	5	4	37
87	5	4	5	3	5	4	5	4	3	38
88	5	4	3	5	4	3	3	4	4	35

No. Resp	KETANGGAPAN (X3)									
1	4	3	5	4	3	4	4	3	3	33
2	5	4	3	3	5	4	5	5	3	37
3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	36
4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	36
5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	40
6	4	5	4	5	4	4	4	5	5	40
7	5	4	5	4	5	4	4	5	3	39
8	5	5	5	3	4	3	5	5	5	40
9	4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
10	5	3	3	4	5	4	3	4	3	34
11	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
12	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
13	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41
14	5	3	5	3	4	3	5	4	5	37
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
16	5	4	3	4	5	4	3	4	3	35
17	4	4	3	5	5	5	5	4	5	40
18	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42
19	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41
20	5	4	3	3	4	3	5	4	5	36
21	5	4	5	3	3	3	4	5	4	36
22	4	3	4	5	4	5	3	4	3	35
23	4	3	3	4	5	4	3	3	3	32
24	5	5	3	3	4	5	5	4	5	39
25	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
26	4	4	3	4	3	4	3	4	5	34
27	5	3	3	4	5	4	5	4	3	36
28	4	5	5	5	4	5	4	5	5	42
29	4	5	3	3	4	5	5	5	4	38
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
31	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
32	4	5	4	4	3	4	3	4	3	34
33	5	5	5	3	3	3	3	3	4	34
34	4	4	5	4	3	4	3	4	3	34
35	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
36	4	3	3	5	4	5	4	5	4	37
37	5	5	5	5	3	4	5	5	5	42
38	4	4	4	4	5	4	5	4	5	39
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
40	5	3	3	5	4	5	4	5	3	37
41	4	4	4	4	3	4	3	4	5	35
42	3	3	3	4	5	4	5	4	4	35

43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
44	2	5	4	5	5	5	5	5	5	41
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
46	4	4	5	5	4	5	4	5	3	39
47	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
48	5	3	3	4	5	4	3	4	5	36
49	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
50	5	3	4	3	5	5	5	5	5	40
51	5	3	5	4	5	4	5	4	5	40
52	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
53	5	4	4	4	3	4	3	4	3	34
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
55	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
56	4	4	5	5	4	3	4	4	4	37
57	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
58	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
59	3	5	3	4	5	4	5	4	5	38
60	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
61	4	4	3	3	4	5	5	5	5	38
62	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
63	4	5	4	3	4	3	4	3	4	34
64	5	5	3	5	4	5	4	5	4	40
65	2	5	5	4	4	4	3	4	3	34
66	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
67	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
68	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
69	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
70	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
72	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
73	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
74	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
75	3	3	4	3	3	3	2	2	3	26
76	5	4	5	2	2	3	3	4	5	33
77	4	3	4	3	4	4	4	5	4	35
78	4	5	4	3	3	4	3	4	3	33
79	3	4	3	3	3	4	5	4	5	34
80	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39
81	4	5	4	5	5	3	4	5	4	39
82	5	5	5	2	5	5	5	4	5	41
83	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
84	5	3	3	4	5	4	4	5	4	37
85	4	5	4	3	5	4	4	4	4	37
86	5	5	5	5	4	3	5	4	5	41

87	5	4	5	3	4	4	5	4	3	37
88	5	3	3	4	5	4	4	5	4	37

No. Resp	JAMINAN (X4)									
1	3	3	3	4	5	5	3	4	3	33
2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	41
3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	31
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	41
5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	38
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
7	5	4	5	3	4	5	5	4	5	40
8	4	5	4	4	5	5	3	3	3	36
9	3	4	3	5	5	4	4	5	4	37
10	5	4	5	4	4	5	3	4	3	37
11	4	5	4	3	3	4	5	4	5	37
12	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	42
14	3	3	4	4	5	5	5	4	5	38
15	4	5	4	3	5	4	4	5	4	38
16	3	5	5	4	4	5	3	4	3	36
17	4	4	5	5	3	4	5	4	5	39
18	5	4	4	4	3	3	4	5	4	36
19	4	3	3	4	5	4	5	5	5	38
20	3	3	3	5	4	5	5	4	5	37
21	5	4	5	5	3	4	4	5	4	39
22	4	3	4	5	5	4	3	4	3	35
23	4	3	3	2	4	5	3	3	3	30
24	5	5	3	5	5	5	5	4	5	42
25	5	3	4	5	5	4	4	5	4	39
26	4	4	3	5	4	5	3	4	5	37
27	5	3	3	3	3	4	5	4	3	33
28	4	5	5	4	3	3	4	5	5	38
29	4	5	3	5	3	4	5	5	4	38
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
31	5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
32	4	5	4	5	5	5	3	4	3	38
33	5	5	5	4	5	4	3	3	4	38
34	4	4	5	5	3	3	3	4	3	34
35	3	3	4	4	4	5	5	4	5	37
36	4	3	3	3	3	4	4	5	4	33
37	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
38	4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
39	3	3	3	4	5	5	3	3	4	33

40	5	3	3	3	5	4	4	5	3	35
41	4	4	4	5	4	5	3	4	5	38
42	3	3	3	4	5	4	5	4	4	35
43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
44	2	5	4	5	5	5	5	5	5	41
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
46	4	4	5	5	4	5	4	5	3	39
47	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
48	5	3	3	4	5	4	3	4	5	36
49	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
50	5	3	4	3	5	5	5	5	5	40
51	5	3	5	4	5	4	5	4	5	40
52	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
53	5	4	4	4	3	4	3	4	3	34
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
55	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
56	4	4	5	5	4	3	4	4	4	37
57	5	3	4	4	3	4	3	4	3	33
58	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
59	3	5	3	4	5	4	5	4	5	38
60	5	3	4	5	4	5	4	5	4	39
61	4	4	3	3	4	5	5	5	5	38
62	3	3	4	4	5	4	5	4	5	37
63	4	5	4	3	4	3	4	3	4	34
64	5	5	3	5	4	5	4	5	4	40
65	2	5	5	4	4	4	3	4	3	34
66	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
67	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
68	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
69	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
70	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
72	3	5	4	5	4	3	5	5	5	39
73	5	4	3	4	5	4	5	4	5	39
74	3	4	4	4	4	4	5	3	3	34
75	3	3	4	3	3	3	2	2	3	26
76	5	5	5	4	4	3	3	4	4	37
77	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
78	5	4	5	4	5	4	4	5	4	40
79	4	5	4	5	5	3	3	4	3	36
80	5	5	5	2	5	5	5	4	5	41
81	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
82	5	3	3	4	5	4	3	4	5	36
83	4	5	4	3	5	4	5	4	5	39

84	5	5	5	5	4	3	5	4	5	41
85	5	4	5	3	4	4	4	5	4	38
86	5	3	3	4	5	4	3	4	5	36
87	2	2	3	3	5	4	5	4	5	33
88	5	3	3	5	4	3	5	4	5	37

No. Resp	EMPATY (X5)									
1	3	4	3	5	4	4	3	4	3	33
2	5	4	5	3	4	4	5	4	4	38
3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	33
4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	40
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
7	5	4	5	3	3	3	5	4	4	36
8	3	3	3	4	5	5	3	3	3	32
9	4	5	4	3	4	4	4	5	5	38
10	3	4	3	5	4	3	3	4	4	33
11	5	4	5	4	5	5	5	4	3	40
12	4	5	4	5	5	5	4	5	5	42
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
14	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41
15	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
17	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
18	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
22	3	4	3	3	4	3	3	4	5	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
24	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
25	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
26	3	4	3	3	4	3	3	4	2	29
27	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
28	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
30	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
31	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
32	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
35	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
36	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38

37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
41	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
42	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
43	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
45	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
46	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38
47	3	4	3	3	4	3	3	4	5	32
48	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
49	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
52	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
53	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
55	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
56	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
57	3	4	3	3	4	3	3	4	5	32
58	3	4	3	3	4	3	3	4	2	29
59	5	4	3	5	4	3	5	4	4	37
60	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
62	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
63	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31
64	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38
65	3	4	3	3	4	3	3	4	5	32
66	5	4	5	5	4	5	5	4	4	41
67	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
68	3	4	5	3	4	5	5	5	4	38
69	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
70	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
71	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
72	3	4	5	3	4	5	5	5	4	38
73	5	4	5	5	4	5	5	4	3	40
74	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
75	4	5	5	4	5	5	5	4	4	41
76	4	5	5	3	3	3	3	3	4	33
77	3	4	3	4	3	4	4	5	4	34
78	5	4	5	4	5	3	3	4	3	36
79	4	4	4	3	4	5	5	4	5	38
80	4	5	4	5	4	4	4	5	4	39

34	3	4	5	4	3	4	3	4	4	34
35	5	4	3	5	5	4	5	4	4	39
36	4	5	4	4	4	5	4	5	3	38
37	5	5	5	3	5	5	5	4	5	42
38	5	4	3	5	5	4	4	5	5	40
39	3	3	4	5	3	3	3	5	4	33
40	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41
41	3	4	3	4	3	4	5	3	4	33
42	5	4	3	5	5	4	5	3	3	37
43	4	5	4	4	4	5	5	5	4	40
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43
45	5	4	3	5	5	4	5	3	4	38
46	4	5	5	5	4	5	5	5	4	42
47	3	4	3	4	3	4	5	4	5	35
48	5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
49	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
50	5	5	3	5	5	5	5	4	5	42
51	5	4	4	5	5	4	5	4	3	39
52	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
53	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
54	3	3	3	5	3	3	3	3	4	30
55	5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
57	3	4	3	5	3	4	3	4	5	34
58	3	4	4	4	3	4	3	4	2	31
59	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39
60	4	5	3	5	4	5	4	5	5	40
61	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
62	5	4	5	4	3	4	5	4	4	38
63	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
64	4	5	4	5	4	5	4	5	3	39
65	3	4	5	5	3	4	3	4	5	36
66	5	4	3	5	5	4	5	4	4	39
67	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
68	5	5	4	2	5	5	5	5	4	40
69	5	4	3	5	5	4	5	4	3	38
70	5	5	5	3	4	4	5	5	5	41
71	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
72	5	5	4	2	5	5	5	5	4	40
73	5	4	3	5	5	4	5	4	3	38
74	5	5	5	3	4	4	5	5	5	41
75	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
76	4	3	4	5	5	5	5	4	5	40
77	4	5	3	4	4	4	5	3	4	36

78	3	4	5	4	5	4	5	5	4	39
79	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
80	4	5	4	5	4	3	2	5	5	37
81	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
82	5	4	3	4	5	4	3	4	4	36
83	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
84	4	5	4	5	4	3	2	5	5	37
85	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
86	5	4	3	5	4	4	5	4	5	39
87	5	5	5	4	5	3	4	3	3	37
88	4	5	4	3	4	5	4	5	4	38

Hasil Uji Data SPSS

A. Uji Validitas

Bukti fisik (X1)

Correlations

		x11	x12	x13	Bukti fisik
x11	Pearson Correlation	1	.505**	.608**	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
x12	Pearson Correlation	.505**	1	.408**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
x13	Pearson Correlation	.608**	.408**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Bukti fisik	Pearson Correlation	.870**	.789**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Keandalan (X2)

Correlations

		x21	x22	x23	Keandalan
x21	Pearson Correlation	1	.125	.127	.547**
	Sig. (2-tailed)		.247	.240	.000
	N	88	88	88	88
x22	Pearson Correlation	.125	1	.720**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.247		.000	.000

	N	88	88	88	88
x23	Pearson Correlation	.127	.720**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.240	.000		.000
	N	88	88	88	88
Keandalan	Pearson Correlation	.547**	.822**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Ketanggapan (X3)

Correlations

		x31	x32	x33	Ketanggapan
x31	Pearson Correlation	1	.067	.231*	.603**
	Sig. (2-tailed)		.537	.030	.000
	N	88	88	88	88
x32	Pearson Correlation	.067	1	.387**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.537		.000	.000
	N	88	88	88	88
x33	Pearson Correlation	.231*	.387**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000		.000
	N	88	88	88	88
Ketanggapan	Pearson Correlation	.603**	.692**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Jaminan (X4)

Correlations

		x41	x42	x43	Jaminan
x41	Pearson Correlation	1	.104	.206	.670**
	Sig. (2-tailed)		.334	.055	.000
	N	88	88	88	88
x42	Pearson Correlation	.104	1	.303**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.334		.004	.000
	N	88	88	88	88
x43	Pearson Correlation	.206	.303**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.055	.004		.000
	N	88	88	88	88
Jaminan	Pearson Correlation	.670**	.615**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Empaty (X5)

Correlations

		x51	x52	x53	Empaty
x51	Pearson Correlation	1	.725**	.660**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
x52	Pearson Correlation	.725**	1	.611**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
x53	Pearson Correlation	.660**	.611**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88

Empaty	Pearson Correlation	.907**	.890**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

Loyalitas pelanggan (Y)

Correlations

		y11	y12	y13	Loyalitas Pelanggan
y11	Pearson Correlation	1	.482**	.572**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88
y12	Pearson Correlation	.482**	1	.491**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88
y13	Pearson Correlation	.572**	.491**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.833**	.797**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88

B. Uji Reliabilitas

Bukti fisik (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.876	4
------	---

Keandalan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Ketanggapan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

Jaminan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	4

Empaty (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	4

Loyalitas pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
---------------------	------------

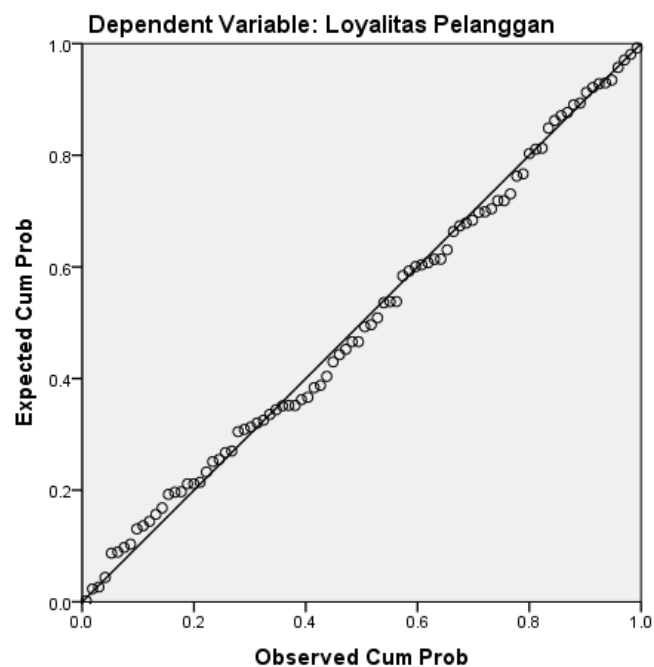
.881	4
------	---

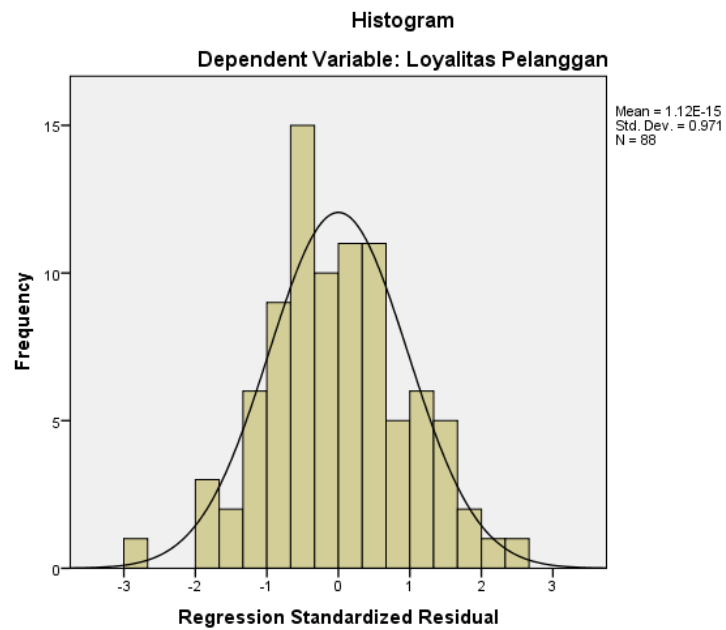
C. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	19.20889512
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.038
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



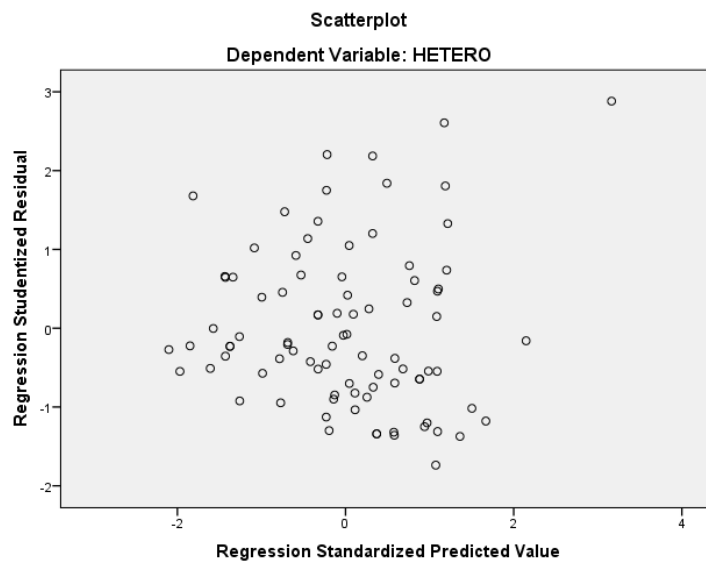


D. Uji Multikoloneritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	93.995	28.505		3.298	.001		
1. Bukti fisik	.190	.084	.194	2.261	.026	0,601	1,663
Keandalan	-.015	.132	-.015	-.113	.910	0,601	1,663
Ketanggapan	-.065	.111	-.064	-.584	.561	0,601	1,663
Jaminan	.136	.097	.135	1.405	.164	0,601	1,663
Empaty	.534	.070	.693	7.582	.000	0,601	1,663

E. Uji Heteroskedastisitas



F. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti fisik	88	333.00	500.00	428.8977	40.01064
Keandalan	88	289.00	478.00	412.0795	39.87948
Ketanggapan	88	289.00	478.00	414.7614	38.44147
Jaminan	88	289.00	478.00	415.1250	38.62249
Empaty	88	300.00	500.00	420.3864	50.56041
Loyalitas Pelanggan	88	300.00	478.00	423.5227	38.98923
Valid N (listwise)	88				

G. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	93.995	28.505		3.298	.001		
Bukti fisik	.190	.084	.194	2.261	.026	0,601	1,663

Keandalan	-.015	.132	-.015	-.113	.910	0,601	1,663
Ketanggapan	-.065	.111	-.064	-.584	.561	0,601	1,663
Jaminan	.136	.097	.135	1.405	.164	0,601	1,663
Empaty	.534	.070	.693	7.582	.000	0,601	1,663

H. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.870 ^a	.757	.742

I. Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	100.152.551	5	20.030.510	51.166	.000 ^b
Residual	32.101.404	82	391.481		
Total	132.253.955	87			

J. Uji T (parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	93.995	28.505		3.298	.001		
1 Bukti fisik	.190	.084	.194	2.261	.026	0,601	1,663
Keandalan	-.015	.132	-.015	-.113	.910	0,601	1,663
Ketanggapan	-.065	.111	-.064	-.584	.561	0,601	1,663
Jaminan	.136	.097	.135	1.405	.164	0,601	1,663
Empaty	.534	.070	.693	7.582	.000	0,601	1,663