

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rashid and Varsha Rokade 2019 Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail. UKH Journal of social sciences. DOI: <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>
- Ahmad ,Mardalis. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. Jakarta : Balai Pustaka
- Alliyah ,dwi & Sunarti, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The little a Coffee Shop* Sidoarjo)
- Anggorowati, Eka Ariska. 2015. Analysis Of Service Quality On Building Loyalty By Using Structural Equation Modelling Method (Case Study In Majapahit Train) Journal of Engineering:Universitas Gadjah Mada <https://doi.org/10.22146/jcef.23987>
- Asmai Ishak dan Zhafitri Luthfi, 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Switching Cost. Jogjakarta : Universitas Islam Indonesia Bandung: Alfabeta
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, 2008. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, 2000, Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern, Jakarta : Liberty.
- Basu, Swastha, 2000. Manajemen Pemasaran Modern. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.Cetakan I, Penerbit PT INDEKS, Jakarta.
- Chandra Dewi Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Nuryati,SE,MM (2004) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan BOGA-BOGI Surakarta.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Deng, Z.Lu, Y., Wei, K.K., Zhang, J. 2010. Understanding Customer Satisfaction and Loyalty : An Empirical Study Of Mobile Instant 122 Messages in China. International Journal of Information Management, 30,289-300.
- Dina Marleni 2016 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan – Sukoharjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa FEB UMS)
- Dita Putri Anggraeni Dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan
- Eddy, Chandra & Siagan H. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari

Eka Arista Anggorowati 2015

Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Ghalih Galang Tangguh W Edriana Pangestuti Inggang Perwangsa Nuralam (2018) Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018)

Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Giardo Permadi Putra, Zainul Arifin, Sunarti Sunarti (2015) Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Mahasiswa Administrasi Angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus)

Hartono, Rudy , 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Sebagai Variabel *Intervening* Di Toko Kalimas Surabaya

Hasugian, Jimmi Tumpal Mangisi 2015. Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Telkomsel (Survey Terhadap Pelanggan Telkomsel Grapari Samarinda). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).

Hurriyati, Ratih, "Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen", Penerbit Cv. Alfabeta, Bandung, 2015. Jakarta: Erlangga.

Irnandha, Aris , 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)

Kerlinger. 2006. Asas–Asas Penelitian Behaviour. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga Kotler.

Kotler, P. and Keller, K.L. 2009. Marketing Management: 13th Edition. New Jersey: Upper Saddle River.

Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2006, Prinsip-prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.

- Liaw, Guo-Fong. 2013. The Effects of Trust, Satisfaction, and Switching Cost on Consumer's Loyalty- A model of On-line Auction. *Journal of International Management Studied*.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- M.Istifau Maulana, Sri Suryoko, Bulan Prabawani , 2016 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Marleni, Dina , 2016 , Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Special Sambal Cabang Gonilan Sukoharjo dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*, Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler". Thesis: Universitas GadjahMada.
- Nadia Agustina Achmad Fauzi DH Inggang Perwangsa Nuralam, 2018 Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)
- Nanang Tasunar 2006, "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*,.
- Ningsih, Minarti. 2014. The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trust in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as IM3 users in Depok,Indonesia. *Journal of Social and Behavioral Science*.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of quality. *Journal of Retailing*.
- Pratama, Brilly, Listyan (2008) Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada pelanggan Rolag Cafe Surabaya)
- Rangkuti, Freddy 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta Rosdakarya, Bandung. Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Samosir, Zurni, Zahara, 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sasongko , Felita & Subagio , Hartono, 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004, Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen.
- Stanton, William J. 1998. Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1 . Jakarta: Erlangga
- Stanton, William J, 2000, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga.
- Subagio Hartono, Saputra Robin. 2012. Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia), Jurnal Manajemen Pemasaran.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan). Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sumitro, Yunus, 2018 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Psien Rawat Inap di RS, Bhakti Rahayu Surabaya.
- Sunyoto, Danang. 2012. Prosedur Uji Hipotesis Untuk Riset Ekonomi.
- Sunyoto, Danang. 2013. Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS
- Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja
- Suwarni Septina Dwi Mayasari (2019) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen
- Tjiptono, fandy, 2008, strategi pemasaran Edisi 3, Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. “Analisis Terhadap FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada operator Telepon Seluler. Thesis: Universitas Gadjah Mada

Wibawa , Padma , Farida Naili & Listyorini, Sari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT.Matahari Silverindo Jaya Semarang

William J. Stanton. 2004. Prinsip Pemasaran. Edisi Ketujuh Jilid Kesatu.

Winata , Andy Yoga, 2017. (Analisis Pengaruh Harga, Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Clean and Bar Paragon Solo)

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid 10 2005.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER UNTUK PARA PELANGGAN RUMAH MAKAN SEDERHANA / 17 PROPINSI / TAKANA JUO DI MAKASSAR

Pelanggan yang terhormat,

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan Tesis dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin mengenai “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PADANG DI MAKASSAR.”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Data kuesioner ini akan digabungkan dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini.

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) terlebih dahulu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nurul Lathifah

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PADANG DI MAKASSAR

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswa Guru/Dosen
 PNS/BUMN Lainnya.....
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta

Nama Restoran : RM SEDERHANA
 RM 17 PROPINSI
 RM TAKANA JUO

Frekuensi Berkunjung : 1-2 kali
 3-4 kali
 > 4 kali

B. PETUNJUK UMUM KUESIONER

1. STS = Sangat Tidak setuju diberi skor 1
2. TS = Tidak Setuju diberi skor 2
3. N= Netral diberi skor 3
4. S= Setuju diberi skor 4
5. SS = Sangat Setuju diberi skor 5

Petunjuk: Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda **checklist** (✓) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
KUALITAS LAYANAN (X1)					
<i>Reability (Reabilitas)</i>					
1. Apakah pihak restoran padang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan? 2. Apakah karyawan restoran padang memberikan bantuan pada setiap masalah yang dialami oleh pelanggan? 3. Apakah karyawan restoran padang memberikan pelayanan yang bagus mulai dari pertama anda berkunjung? 4. Apakah karyawan restoran padang memberikan pesanan anda sesuai dengan waktu yang dijanjikan? 5. Apakah karyawan restoran padang mencatatat pesanan pelanggan dengan baik dan benar?					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
6. Apakah karyawan restoran padang memberitahukan berapa lama anda menunggu untuk pepsanan anda? 7. Apakah karyawan restoran padang akan segera memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap pelanggan? 8. Apakah karyawan segera melayani anda ketika anda berkunjung? 9. Apakah karyawan restoran padang siap melayani segala permintaan pelanggan?					
<i>Assurance (jaminan)</i>					
10. Apakah prilaku karyawan restoran padang memberikan rasa aman sehingga menimbulkan rasa percaya diri kepada pelanggan? 11. Apakah karyawan restoran padang melakukan proses pembayaran yang memudahkan pelanggan saat bertransaksi? 12. Apakah karyawan restoran padang selalu bersikap sopan? 13. Apakah karyawan restoran padang memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan?					

Empathy(empati)					
14. Apakah karyawan restoran padang selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan tanpa membedakan status? 15. Apakah karyawan restoran padang malkukakan proses pembayaran yang memudahkan pelanggan saat bertransaksi? 16. Apakah karyawan restoran padang selalu melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh? 17. Apakah karyawan restoran? 18. Apakah waktu beroperasi restoran padang yang fleksibel memudahkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan?					
Tangibles (Bukti Fisik)					
19. Apakah peralatan yang dimiliki restoran padang bersih dan modern? 20. Apakah kondisi fasilitas fisik yang di sediakan restoran padang memberikan kenyamanan ? 21. Apakah karyawan restoran padang berpenampilan rapih dan professional 22. apakah fasilitas pendukung restoran padang(westafel,toilet, tempat parkir memadai terlihat bersih dan nyaman?					

2. HARGA

(X2)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Variabel Harga (X2)					
1. Apakah harga makanan di restoran padang terjangkau oleh semua kalangan ?					
2. Apakah harga makanan di restoran padang mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat ?					
3. Apakah harga makanan di restoran padang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan?					

3. KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
KEPUASAN PELANGGAN (Y)					
1. Apakah Pelayanan yang diberikan restoran padang membuat anda merasa puas?					
2. Apakah anda akan tetap memilih restoran padang tersebut karena anda merasa puas dengan rasa dan pelayanannya?					
3. Apakah anda merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh restoran tersebut ?					

4. LOYALITAS PELANGGAN (Z)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1. Ketika anda ingin makan masakan padang, apakah anda akan memilih restoran padang tersebut?					
2. Apakah anda akan merekomendasikan restoran padang kepada kerabat, atau keluarga anda?					
3. Apakah anda tetap memilih restoran padang tersebut, ketika ada orang lain yang merekomendasikan tempat lain?					

*SEKIAN DAN TERIMA KASIH *

KUALITAS PELAYANAN (X1)																					
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3
4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	2
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3

5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5
3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5
4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5

4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5

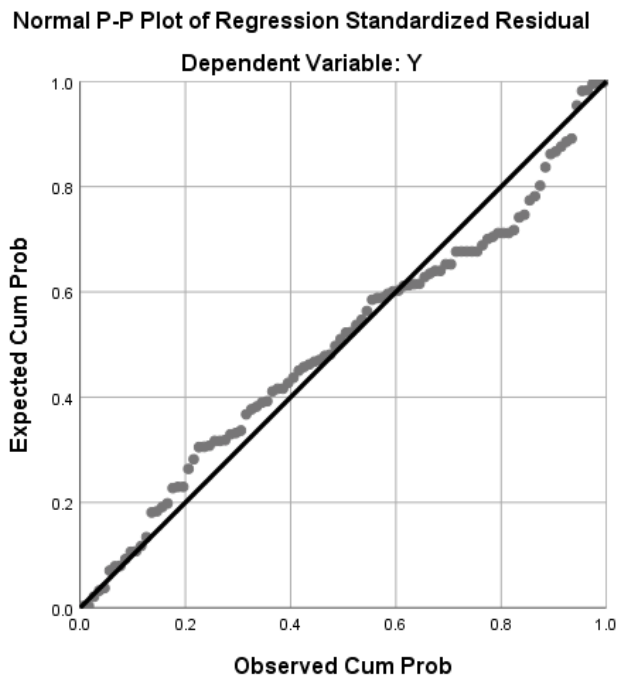
4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	
5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	
5	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	
5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	
4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	3	
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

HARGA			KEPUASAN PELANGGAN (Z)			LOYALITAS PELAGGAN (Y)		
X2.1	X2.2	X2.3	Z.1	Z.2	Z.3	Y1	Y2	Y3
4	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	4	5	3
3	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	5	4	5	5	5	5
2	4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	5	3	4	4	4	3
3	4	5	4	4	4	5	5	5
2	2	2	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1
2	3	4	3	3	3	4	4	3
3	4	3	3	3	3	4	3	3
5	5	5	4	5	4	4	3	4
5	5	5	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	5	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	3	3	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	3	2	2
4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	2	5	4	3
4	4	4	4	5	4	4	5	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	4	3	4	3	4
3	4	4	5	5	5	5	5	4
4	3	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	4	4	5	2
3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5

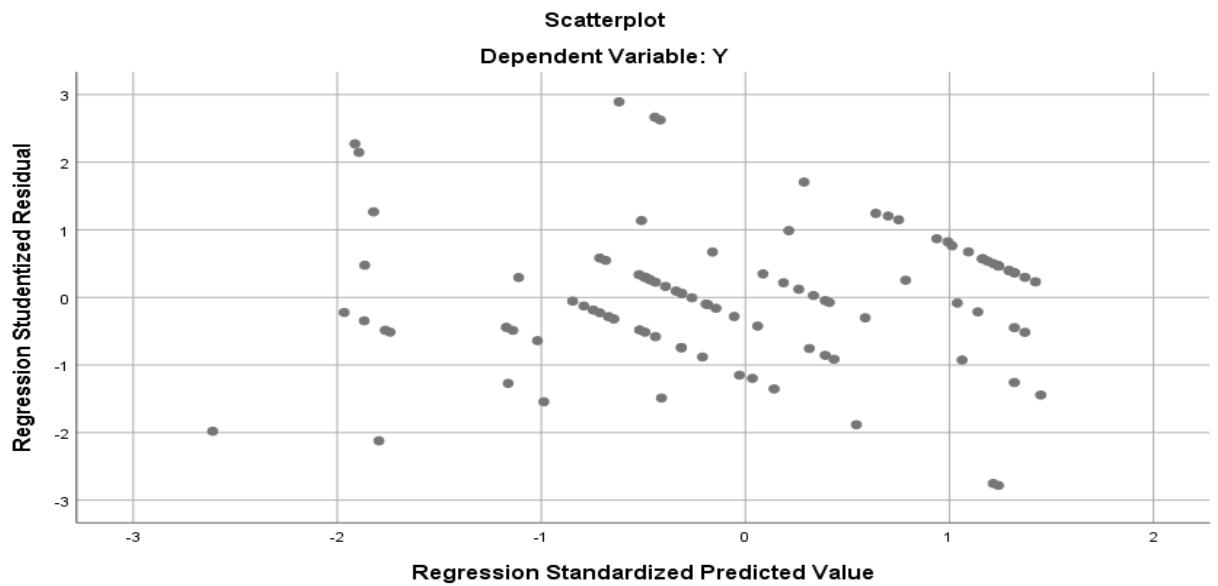
5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	4	4	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	3	5	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5



Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.559	1.790
	X2	.418	2.390
	Z	.445	2.245

a. Dependent Variable: Y



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.370	2.474		-.554	.581
	X1	.081	.030	.240	2.746	.007
	X2	.488	.075	.570	6.526	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.878	2.397		2.035	.045
	X1	-.042	.030	-.116	-1.402	.164
	X2	.246	.087	.271	2.829	.006
	Z	.686	.098	.648	6.981	.000

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.545	1.29239

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.794 ^a	.631	.619		1.25000	2.132

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: output SPSS 25

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.743	2	100.872	60.392	.000 ^b
	Residual	162.017	97	1.670		
	Total	363.760	99			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.510	3	85.503	54.722	.000 ^b
	Residual	150.000	96	1.563		
	Total	406.510	99			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), Z, X1, X2