

DAFTAR PUSTAKA

- Dwina. (2022). Naik 1,03%, Pengguna Internet Di Indonesia 2022 Capai 204,7 Juta. Internet, Social Meida.
- KHUSUMAWAT, M. A. (2019). Karakteristik Pelayanan Prima . Blog Of MARITA AFIYAH KHUSUMAWAT.
- Databoks, (2022) “Ada 204,7 Juta Pengguna Internet Di Indonesia Awal 2022,
[Https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2022/03/23/Ada-2047-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Awal-2022](https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2022/03/23/Ada-2047-Juta-Pengguna-Internet-Di-Indonesia-Awal-2022)
- Kusumaningtyas, M.S. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Paket Internet Pada Mahasiswa lain Ponorogo. 44-86
- Fatihudin, D., & Firmansyah A. (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.
- Joko, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjar Baru Kindai, Vol 14, Nomor 3, Juli 2018, Halaman 255-262.
- Heni, R., & Nisa, M., (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018.
- Rizki Zulfikar.(2018). Pengaruh Kulaitas Pelayan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dektsuhu D Cihampales Cililin.
- Yuliana, & Hidayat, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Elzatta Pada Generasi Milenial Tahun 2018. Eproceeding Of Apllied Science, 4(3),

- Charles, J. &. (2019). MKTG12 Principles Of Marketing. Boston: Cengage 20 Channel Center Street.
- Jeremia Kolonio & Djurwati Soepeno. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. Jurnal Emba Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 831 – 840.
- Tjiptono., (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy
- Yuliana, Y. (2017). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.A 2013/2014. Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial , 319-320.
- Griffin, J. (2019). Customer Loyalty. Erlangga, Jakarta
- Suwito, A.R., (2018), “Pengaruh Kualitas Layanan, Image, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Kareb Bojonegoro”, Vol. 1, No. 1.
- Sugiyono., (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Penerbit Alfabeta,Bandung.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Hootsuite And We Are Social. (2022). Digital In 2022 : Essential Insights Into Internet, Social Media, Mobile, And E-Commerce Use In Indonesia.
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS”Edisi Sembilan .Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Jaka, A. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol 2, No. 1, April 2018.
- Kotler, Philip Dan Gary Amstrong. 2018. Principles Of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Muhammad, & Mardian, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Yamaha Tugu Mas Bima, 2(1).
- Khaidir, A. M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telekomunikasi Selular Indonesia Grapari Telkomsel Makassar (Studi Kasus: Aplikasi My Telkomsel). *Economics Bosowa*, 4(1), 56-66.
- Januar , I. W (2020) . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.
- Myo, Y. N., Khalifa, G. S., & Aye, T. T. (2019). The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty Of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal Of Management And Human Science (IJMHS)*, 3(3), 1-11.
- Harazneh, I., Adaileh, M. J., Thbeitat, A., Afaneh, S., Khanfar, S., Harasis, A. A., & Elrehail, H. (2020). The Impact Https Of Quality Of Services And Satisfaction On Customer Loyalty: The Moderate Role Of Switching Costs. *Management Science Letters*, 10, 8.

- Hery. (2018). Pengantar Manajemen. Cetakan Pertama. PT Grasindo. Jakarta.
- Frindy, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada PT Alco Jaya Raya Di Kota Batam (Doctoral Dissertation, Prodi Manajemen).
- Nalendra, Aloysius Ranga Aditya. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). Vol. 3. No. 2 Februari 2018 E-Issn: 2527-4864.
- Rachmi A.M., Jusni., & Andi N.B.M. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mesary Luxury Villa Bali. Hasanuddin Journal Business Strategy Vol. 1. No. 4 Oktober 2019.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2020). Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customers Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1).
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y., & Herlina, M. (2021). The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty In Service Industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631-636.
- Minta, Y. (2018). Link Between Satisfaction And Customer Loyalty In The Insurance Industry : Moderating Effect Of Trust And Commitment. *Journal Of Marketing Management*, 6(2), 25–33.
- Melastri, K., & Giantari, I. G. A. K. (2019). Effect Of Service Quality, Company Image, And Customer Satisfaction In Word Of Mouth. *International Research Journal Of Management, IT And Social Sciences*, 6(4), 127-134.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Biodata Diri



Identitas Diri

Nama : Esthervania Souisa

Tempat Tanggal Lahir : Ambon, 11 Juni 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Ramsis Unhas Unit 2, Jl. Depan fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Tamalanrea Indah, Kota Makassar, Sulawesi Selatan ID 90245.

Alamat Domisili : KOMP PT. USAHA MINA Halong Baru Kota Ambon, Maluku, 97231.

Telepon Rumah Atau HP : 081227125128

Alamat *E-Mail* : Vaniasouisa11@Gmail.Com

Riwayat Pendidikan

A. Pendidikan Formal

- 2005-2006 : Ciarylene's Play Group
- 2006-2007 : TK Ceria
- 2007-2013 : SDN 1 Halong
- 2013-2016 : SMP N 9 Ambon
- 2016-2019 : SMA N 5 Ambon
- 2019-2023 : S1 Manajemen Universitas Hasanuddin

B. Pendidikan Informal

- 2019: Pelatihan Basic Learning Skill, Character And Creativity (BALANCE)
Univeristas Hasanuddin.

Pengalaman Organisasi

- 2016-2018: Pengurus Majelis Perwakilan Kelas (MPK) SMA N 5 Ambon
- 2023-2025: Pengurus AMGPM Ranting 2 Halong

Demikian Biodata Ini Dibuat Dengan Sebenarnya.

Makassar, 10 April 2023

Esthervania Souisa

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Assalamwalaikum Wr Wb.

Perkenalkan Saya Esthervania Souisa, Mahasiswi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2019), Berkaitan Dengan Penelitian Tugas Akhir (Skripsi) Maka Saya Meminta Kesediaan Teman-Teman Untuk Menjadi Responden Dalam Penelitian Ini Dengan Mengisi Kuesioner Penelitian Saya, Semua Data Yang Telah Di Isi Dalam Kuesioner Akan Dijaga Kerahasiannya. Dengan Hormat, Terima Kasih Atas Kesediaan Saudara/I Untuk Berpartisipasi Dalam Mengisi Dan Menjawab Seluruh Pertanyaan Yang Ada Dalam Kuesioner Ini. Penelitian Ini Digunakan Untuk Menyusun Skripsi Dengan Judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI GRAPARI TELKOMSEL MAKASSAR)”**. Untuk Itu Diharapkan Para Responden Dapat Memberikan Jawaban Yang Sebenar-Benarnya, Dan Membantu Penelitian Ini. Atas Waktu Dan Kesediaannya Saya Ucapkan Terima Kasih, Semoga Penelitian Ini Bermanfaat Bagi Kita Semua.

Peneliti

Esthervania Souisa

A. Data Responden

Isilah Sejumlah Pertanyaan Dibawah Ini Dengan Member Tanda (X) Pada Pilihan Jawaban Yang Tersedia Pada Kolom Jawaban Dibawah Ini.

1. Nama :
2. Lama Penggunaan Nomor Telkomsel
 - A. Kurang Dari 1 Tahun
 - B. 1 - 2 Tahun
 - C. 3 - 4 Tahun
 - D. Diatas 5 Tahun Pemakaian
3. Produk Telkomsel Yang Saya Gunakan
 - A. Simpati C. LOOP
 - B. Kartu AS D. Tidak Menggunakan Kartu Prabayar Telkomsel
4. Jenis Kelamin :
 - A. Pria
 - B. Wanita
5. Departemen/ Jurusan :
 - A. Ilmu Ekonomi
 - B. Manajemen
 - C. Akuntansi

B. Kuesioner

Berilah Tanda (√) Pada Kolom Jawaban Yang Telah Disediakan Yang Anda Anggap Paling

Sesuai.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Layanan Dapat Diartikan Sebagai Berfokus Pada Memenuhi Kebutuhan Dan Persyaratan, Serta Pada Ketepatan Waktu Untuk Memenuhi Harapan Pelanggan.

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Telkomsel Memberikan Layanan Dengan Cepat					
2.	Pelayanan Yang Diberikan Telkomsel Memuaskan					
3.	Telkomsel Memberikan Pelayanan Dengan Tanggap					
4.	Karyawan Telkomsel Dapat Menjawab Pertanyaan Dari Konsumen Mengenai Produknya					
5.	Telkomsel Memberikan Pelayanan Dengan Sopan					
6.	Karyawan Telkomsel Memiliki Kepekaan Saat Menerima Keluhan Maupun Pengaduan Dari Pelanggan					
7.	Telkomsel Sangat Membantu Keinginan Saya					
8.	Telkomsel Memiliki Sinyal Yang Kuat					
9.	Aplikasi Mytelkomsel Mudah Diakses					
10.	Lokasi Layanan Grapari Telkomsel Mudah Dijangkau					

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Sebagai Perbandingan Antara Harapan Atau Ekspektasi Sebelum Pembelian Dan Presepsi Terhadap Kinerja Setelah Pembelian.

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya Senang Dengan Kualitas Produk Telkomsel					
2.	Saya Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Telkomsel					
3.	Telkomsel Selalu Mengutamakan Kepuasan Pelanggan Terlebih Dahulu					
4.	Saya Merasa Puas Saat Menggunakan Produk Telkomsel					
5.	Saya Merasa Puas Dengan Keseluruhan Jasa Yang Diberikan					

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan Merupakan Kesetiaan, Tekad Dan Kesanggupan Menaati, Melaksanakan Dan Mengamalkan Sesuatu Disertai Dengan Penuh Kesadaran Dan Tanggung Jawab.

NO	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya Telah Melakukan Pembelian Ulang Produk Telkomsel					
2.	Saya Tidak Beralih Ke Penyedia Jasa Telekomunikasi Yang Lain Selain Telkomsel					
3.	Saya Merekomendasikan Produk Telkomsel Kepada Orang Lain					
4.	Saya Menyampaikan Hal Positif Tentang Telkomsel Ke Orang Lain					
5.	Saya Mendemonstrasikan Keunggulan Produk Telkomsel Kepada Orang Lain					

Pertanyaan Terbuka :

Responden Dapat Menuliskan Keluhan Yang Dirasakan Saat Menggunakan Layanan Telkomsel:

Responden Dapat Menuliskan Perasaan Puas Saat Menggunakan Layanan Telkomsel:.....

Lampiran 3

Hasil Olah Data
SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.376**	.284**	.293*	.183**	.303*	.122 [†]	.255**	0.009	0.054	.522**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.040	0.000	0.885	0.366	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.2	Pearson Correlation	.376**	1	.254**	.282*	.228**	.327*	.161**	.667**	0.060	.139 [†]	.705**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.318	0.020	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.3	Pearson Correlation	.284**	.254**	1	.222*	.260**	.303*	.230**	.174**	0.042	0.041	.465**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.478	0.496	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.4	Pearson Correlation	.293**	.282**	.222**	1	.298**	.384*	.245**	.284**	-0.028	0.077	.554**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.643	0.199	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.5	Pearson Correlation	.183**	.228**	.260**	.298*	1	.182*	0.070	.123 [†]	0.043	0.052	.454**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.000		0.002	0.242	0.039	0.473	0.384	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.6	Pearson Correlation	.303**	.327**	.303**	.384*	.182**	1	.568**	.251**	-0.002	0.017	.579**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002		0.000	0.000	0.978	0.779	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.7	Pearson Correlation	.122 [†]	.161**	.230**	.245*	0.070	.568*	1	.128 [†]	-0.045	-0.063	.390**
	Sig. (2-tailed)	0.040	0.007	0.000	0.000	0.242	0.000		0.032	0.453	0.290	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.8	Pearson Correlation	.255**	.667**	.174**	.284*	.123 [†]	.251*	.128 [†]	1	0.039	.127 [†]	.621**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000	0.039	0.000	0.032		0.517	0.034	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282

X1.9	Pearson Correlation	0.009	0.060	0.042	-0.028	0.043	-0.002	-0.045	0.039	1	.440**	.378**
	Sig. (2-tailed)	0.885	0.318	0.478	0.643	0.473	0.978	0.453	0.517		0.000	0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
X1.10	Pearson Correlation	0.054	.139*	0.041	0.077	0.052	0.017	-0.063	.127*	.440**	1	.457**
	Sig. (2-tailed)	0.366	0.020	0.496	0.199	0.384	0.779	0.290	0.034	0.000		0.000
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282
TOTAL	Pearson Correlation	.522**	.705**	.465**	.554*	.454**	.579*	.390**	.621**	.378**	.457**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282	282

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

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

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	0.081	.222**	.152*	0.087	.432**
	Sig. (2-tailed)		0.176	0.000	0.010	0.146	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
X2.2	Pearson Correlation	0.081	1	.127*	0.092	.775**	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.176		0.033	0.124	0.000	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
X2.3	Pearson Correlation	.222**	.127*	1	.806**	.159**	.702**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.033		0.000	0.008	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
X2.4	Pearson Correlation	.152*	0.092	.806**	1	.120*	.658**
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.124	0.000		0.043	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
X2.5	Pearson Correlation	0.087	.775**	.159**	.120*	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	0.146	0.000	0.008	0.043		0.000
	N	282	282	282	282	282	282
TOTAL	Pearson Correlation	.432**	.693**	.702**	.658**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	282	282	282	282	282	282

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

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

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.337**	.239**	0.018	0.047	.591**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.769	0.434	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
Y.2	Pearson Correlation	.337**	1	.173**	-0.038	0.091	.591**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.004	0.522	0.129	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
Y.3	Pearson Correlation	.239**	.173**	1	.582**	-0.057	.669**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.004		0.000	0.341	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
Y.4	Pearson Correlation	0.018	-0.038	.582**	1	-0.089	.485**
	Sig. (2-tailed)	0.769	0.522	0.000		0.138	0.000
	N	282	282	282	282	282	282
Y.5	Pearson Correlation	0.047	0.091	-0.057	-0.089	1	.414**
	Sig. (2-tailed)	0.434	0.129	0.341	0.138		0.000
	N	282	282	282	282	282	282
TOTAL	Pearson Correlation	.591**	.591**	.669**	.485**	.414**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	282	282	282	282	282	282

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X_1),

Kepuasan Pelanggan (X_2) dan Loyalitas Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	Nilai Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0.6	0.775	Valid
X2	0.6	0.747	Valid
Y	0.6	0.713	Valid

Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.775	10

Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.747	5

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.713	5

Analisis Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 ^a	.483	.476	1.048

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.975	1	83.975	76.458	.000 ^b
	Residual	90.061	279	1.098		
	Total	174.036	280			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN

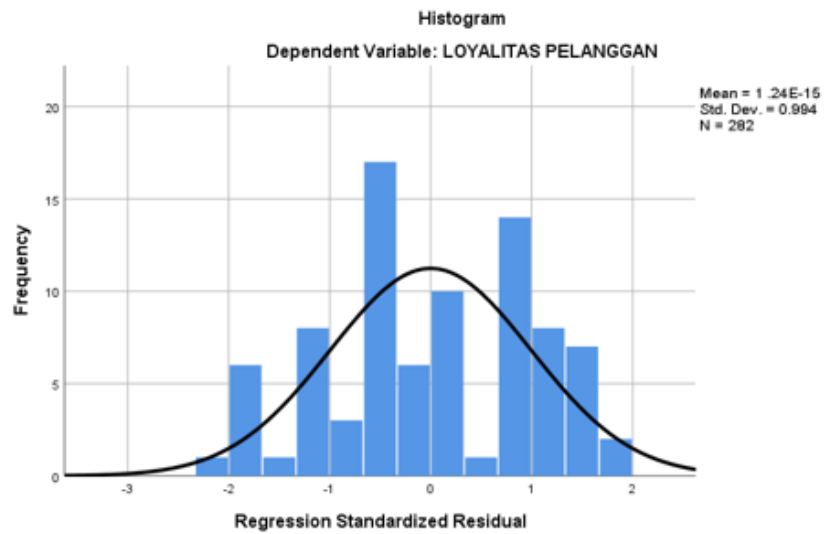
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.147	1.064		4.839	.000
	KUALITAS LAYANAN	.381	.044	.695	8.744	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

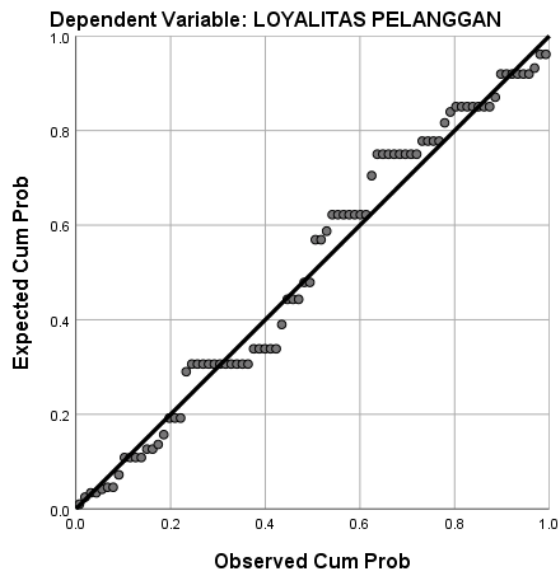
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

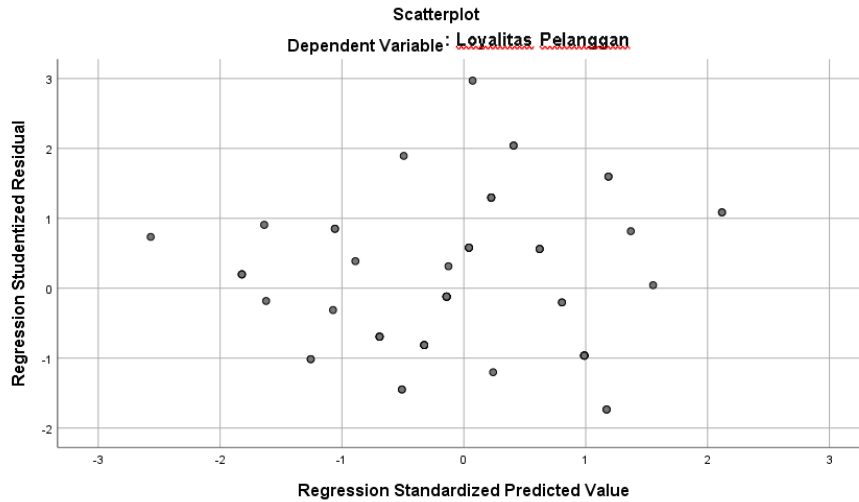


Uji Normalitas Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Heteroskedasitas



Uji Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		282
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000000
	Std. Deviation	1.04473333
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.100
	Negative	-.105
Test Statistic		.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Analisis Regresi 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.535	.521	1.037

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.651	2	40.826	37.958	.000 ^b
	Residual	70.986	278	1.076		
	Total	152.638	280			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

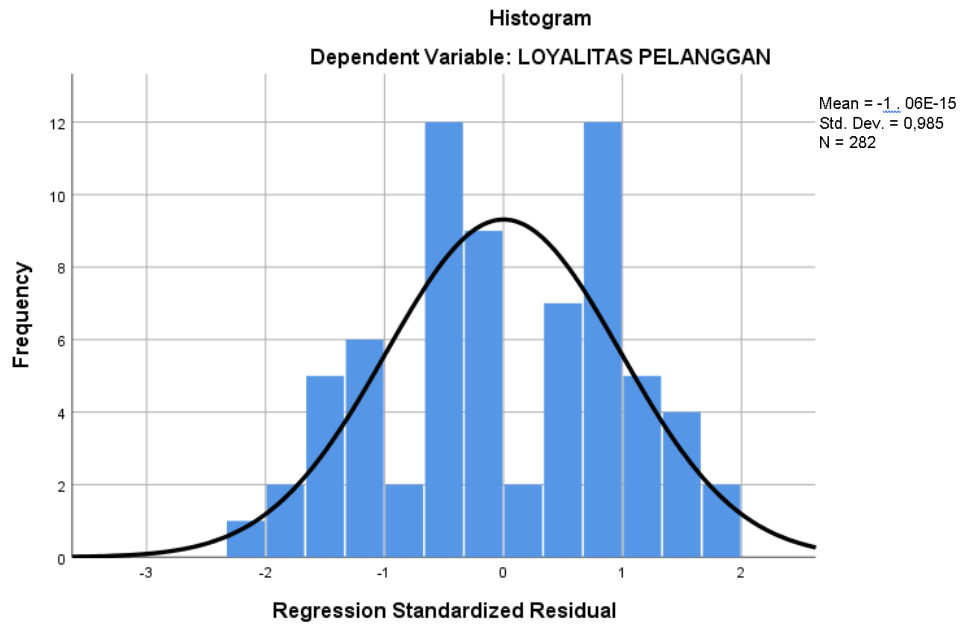
b. Predictors: (Constant), KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN

Coefficients^a

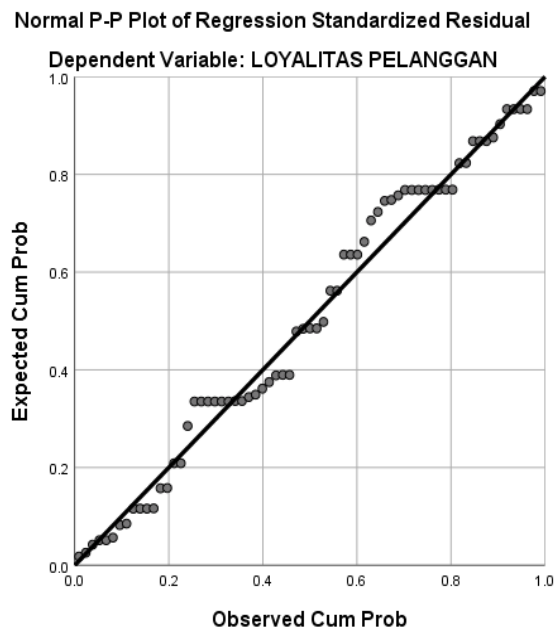
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.914	1.560		2.509	.015
	KUALITAS LAYANAN	.399	.046	.733	8.711	.000
	KEPUASAN PELANGGAN	.037	.052	.060	.710	.480

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

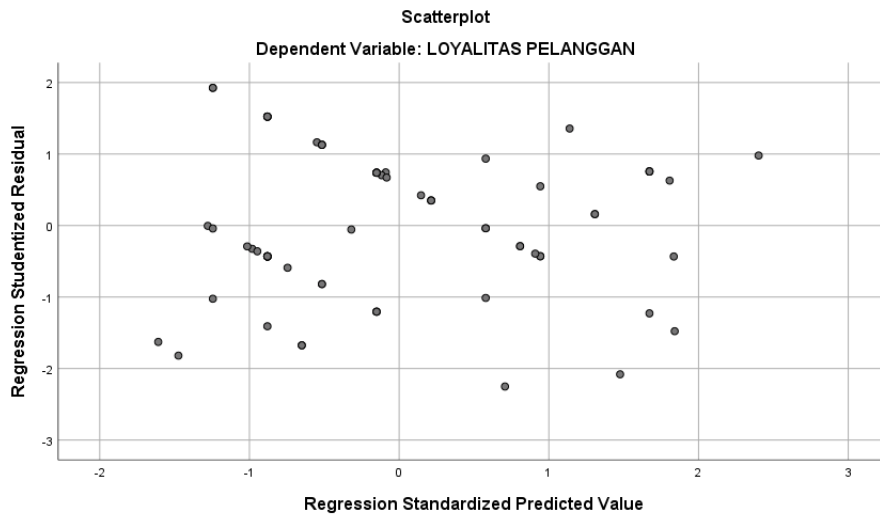
Uji Normalitas



Uji Normalitas *Probability Plot*



Uji Heteroskedasitas



Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		282
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02172259
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.076
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.