

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa, 2012, “*E-service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 16, No. 2, pp. 329 -343.
- Agung Purwo Atmojo, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang), Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Amin, M., & Zahora Nasharuddin, S. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal*, 18(3), 238–254.
- A, Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. New york: The Free Press.
- Allahham, Anas. (2013). *Determinants of Customer Satisfaction in Healthcare Services. International Journal of Business and Management Invention*, 2(12), 59-63.
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3).
- Bali, Asri Yanti. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Ekonomi*, 1(1),1-14.
- Chou, P.-F., Lu, C.-S., & Chang, Y.-H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 10(10), 917–945.
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, “Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.

- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Familiar, Kukuh & Maftukhah, Ida. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348-354.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model (SEM). *Media Informatika*, 8(3), 121–134.
- Gofur, Abdul. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 37-44.
- Goltum, Dedek Kurniawan., Arif, Muhammad., & Fahmi, Muhammad. (2020). *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.
- Haque, A., Sarwar, A. A. M., Yasmin, F., & Anwar, A. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in Malaysia: a structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review*, 4(5), 257.
- Hoe, S. L. (2008). Issues and procedures in adopting structural equation modelling technique. *Journal of Quantitative Methods*, 3(1), 76.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya . *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3(10), 1–8.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kartajaya, H. 2005. *Attracting Tourists, Traders, Investors: Strategi Memasarkan di Daerah Otonomi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Leong, L.-Y., Hew, T.-S., Lee, V.-H., & Ooi, K.-B. (2015). An SEM–artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*, 42(19), 6620–6634.
- Manjunath, S.J. and Aluregowda. 2013. Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank, *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, Vol. 2, No. 3, pp. 63-69.
- Ming, S.L., Huey, D.H., and Ming, F.Y. 2010. The Study of The Relationship Among Experiential Marketing, Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty, *International Journal of Organizational Innovation*, pp. 352-378.
- Molaei, M., Ansari, and Telmouri, H. 2011. Analyzing The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in The Banking Industry of Iran, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Vol. 13, No. 3, pp. 5-13.
- Molina, A., Consuegra, D., Esteban, A. 2007. Relation Benefit and Customer Satisfaction in Retail Banking, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 25, No. 4, pp. 253-270.
- Moyu, E. E., & Soesiantoro, A. (2015). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).
- Naeem, H., Akram, A., & Saif, M. I. (2009). Service Quality and its impact on Customer Satisfaction: An empirical evidence from the Pakistani banking sector. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 8(12).
- Ningrum, L., Sulartiningrum, S., & Habibie, F. H. (2017). The Socialization Of ISO 9001 And SOP Implementation: Learning Process By Using Kirkpatrick's Model For Students' Tourism. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(10), 31–43.

- Norzelan, N. F., Ishak, S. Z., Haron, S., Shariff, S. S. R., & Yaacob, T. Z. (2022). Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport. *Architecture*, 10(1), 356–365.
- Naderian, A., & Baharun, R. (2015). *The Role of Service Quality and Relationship Marketing In Hospitality Industry. International Journal Of Economics, Commerce, and Management*, 3(3), 1-15.
- Oliver, Riscrd L, (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Panjaitan, V. M., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Taman Rekreasi Wonderia Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 146–155.
- Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Sheng, Tianxiang dan Chunlin Liu, 2010, ‘An empirical study on the effect of eservice quality on online customer satisfaction and loyalty’, *Nankai Business Review International*, Vol. 1 No. 3, 2010, hal. 273-283.
- Siddiqi, K.O. 2011. Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12-36.
- Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention, Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia, *UCTI Working Paper*, pp. 1-6.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: PT Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). “*Pemasaran Esensi & Aplikasi Edisi I*”. Yogyakarta: CV. ANDI.

- Tsalatsa, Moh. Akhsanus. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Cafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(3), 1461-1471.
- Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66.
- Wijaya, Iwan Kurnia. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas. *Jurnal AGORA*, 6(2), 1-5.
- Yani, E. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Sumut di Medan, *Tesis*, Medan: Program Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung:CV. Pustaka Setia.
- Yusup, M. (2011). *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

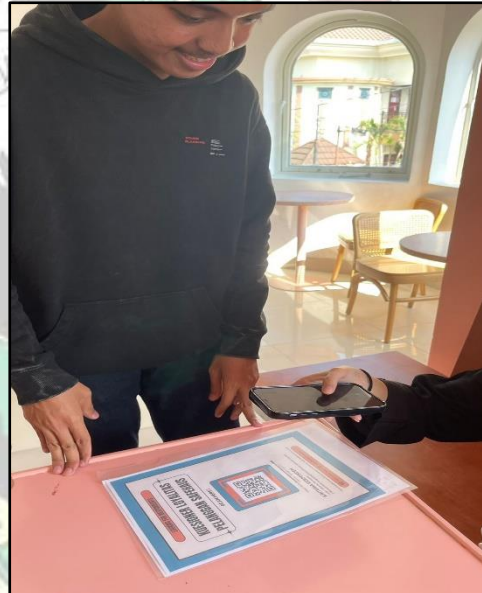


LAMPIRAN

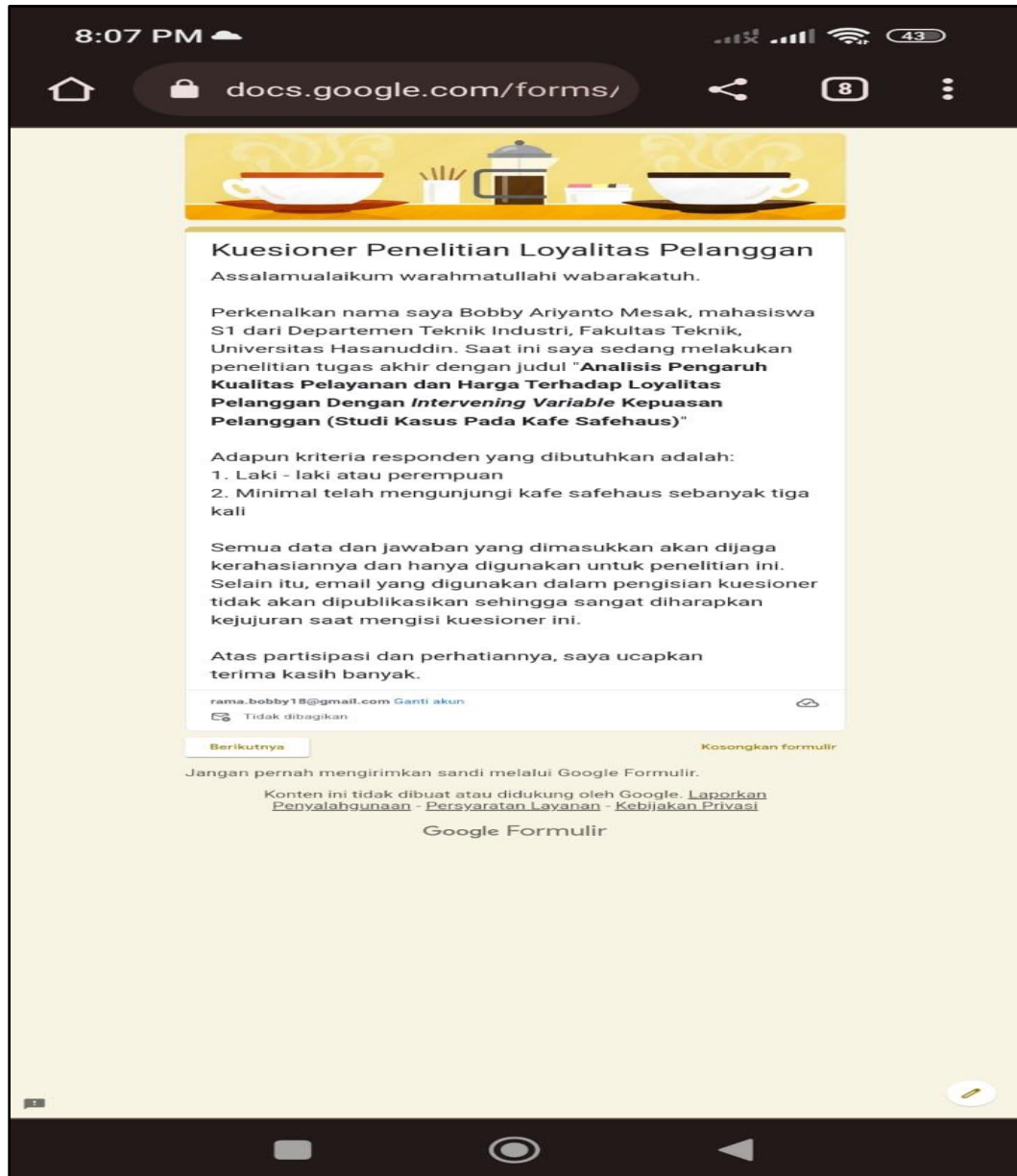
Lampiran 1 Penyebaran Kuesioner di Cafe Safehaus



Lampiran 2 Pengisian Kuseisoner Pada Pelanggan Café Safehaus



Lampiran 3 Google formulir kuesioner penelitian



The image shows a mobile screen displaying a Google Forms survey. At the top, the status bar shows the time as 8:07 PM and battery level at 43%. The browser address bar shows the URL 'docs.google.com/forms/'. The survey header features a decorative banner with coffee-related icons. The main content area is titled 'Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan' and includes a greeting, an introduction by Bobby Ariyanto Mesak, a description of the research topic, criteria for respondents, a confidentiality statement, and a thank you message. At the bottom, there are buttons for 'Berikutnya' (Next) and 'Kosongkan formulir' (Reset form), along with a warning not to share the link and links to Google's privacy and service policies.

8:07 PM

docs.google.com/forms/

Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan nama saya Bobby Ariyanto Mesak, mahasiswa S1 dari Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Intervening Variable Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kafe Safehaus)**"

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan adalah:

1. Laki - laki atau perempuan
2. Minimal telah mengunjungi kafe safehaus sebanyak tiga kali

Semua data dan jawaban yang dimasukkan akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Selain itu, email yang digunakan dalam pengisian kuesioner tidak akan dipublikasikan sehingga sangat diharapkan kejujuran saat mengisi kuesioner ini.

Atas partisipasi dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih banyak.

rama.bobby18@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 4 Google Formulir Kuesioner Penelitian

8:08 PM

docs.google.com/forms/

Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan

rama.bobby18@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Identitas Responden

Apa jenis kelamin Anda? *

☐ Laki - laki

☐ Perempuan

Berapa usia Anda saat ini? *

☐ 17 - 25 tahun

☐ 26 - 30 tahun

☐ 31 - 50 tahun

☐ > 50 tahun

Apa jenis pekerjaan Anda? *

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS)

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Yang lain: _____

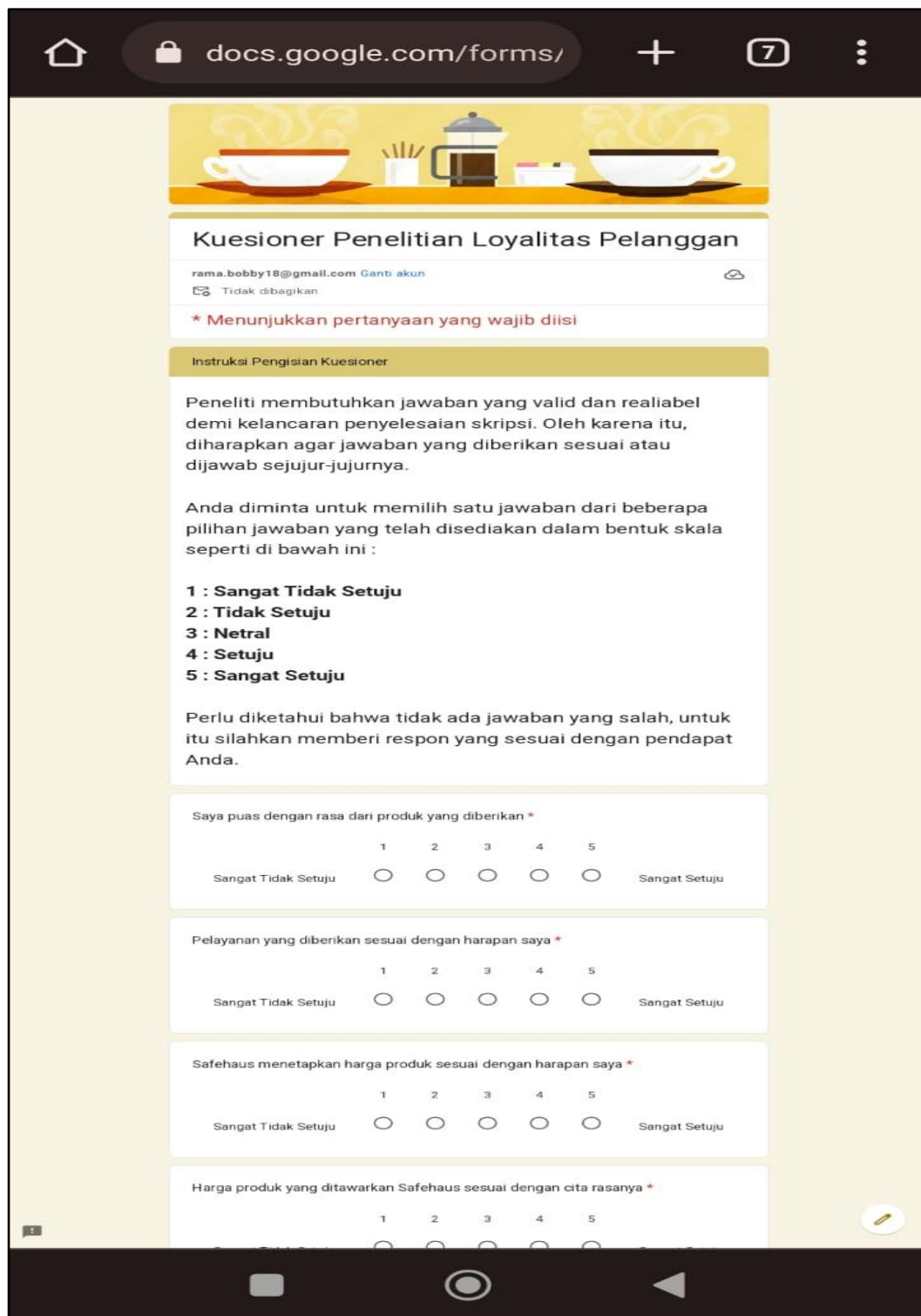
[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 5 Google Formulir Kuesioner Penelitian



The image shows a mobile screen of a Google Forms survey. At the top, there's a header with a home icon, a lock icon, the URL 'docs.google.com/forms/', a plus icon, a tab indicator with the number '7', and a menu icon. Below the header is a decorative banner with a yellow background and illustrations of coffee cups and a coffee pot. The main title of the form is 'Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan'. Below the title, the form owner's email 'rama.bobby18@gmail.com' and a 'Ganti akun' link are visible. There's also a 'Tidak dibagikan' (Not shared) status. A red asterisk indicates a required question. The first question is 'Instruksi Pengisian Kuesioner' (Survey Filling Instructions). The instructions text states that the researcher needs valid and reliable answers for a thesis and that respondents should choose one answer from several options on a scale. The scale is defined as: 1: Sangat Tidak Setuju (Very Dislike), 2: Tidak Setuju (Dislike), 3: Netral (Neutral), 4: Setuju (Like), and 5: Sangat Setuju (Very Like). It also mentions that there are no right or wrong answers and that respondents should answer based on their opinion. Below the instructions, there are four questions, each with a 5-point Likert scale. The first question is 'Saya puas dengan rasa dari produk yang diberikan *' (I am satisfied with the taste of the product given *). The second is 'Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya *' (The service given is according to my expectations *). The third is 'Safehaus menetapkan harga produk sesuai dengan harapan saya *' (Safehaus sets the product price according to my expectations *). The fourth is 'Harga produk yang ditawarkan Safehaus sesuai dengan cita rasanya *' (The price of the product offered by Safehaus is according to its taste *). Each question has five radio buttons labeled 1 through 5, with 'Sangat Tidak Setuju' at the left and 'Sangat Setuju' at the right. At the bottom of the screen, there's a dark navigation bar with a home icon, a circle icon, and a back icon.

Kuesioner Penelitian Loyalitas Pelanggan

rama.bobby18@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Instruksi Pengisian Kuesioner

Peneliti membutuhkan jawaban yang valid dan reliabel demi kelancaran penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, diharapkan agar jawaban yang diberikan sesuai atau dijawab sejujur-jujurnya.

Anda diminta untuk memilih satu jawaban dari beberapa pilihan jawaban yang telah disediakan dalam bentuk skala seperti di bawah ini :

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Netral
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban yang salah, untuk itu silahkan memberi respon yang sesuai dengan pendapat Anda.

Saya puas dengan rasa dari produk yang diberikan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Safehaus menetapkan harga produk sesuai dengan harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Harga produk yang ditawarkan Safehaus sesuai dengan cita rasanya *

1 2 3 4 5

Lampiran 6 Google Formulir Kuesioner Penelitian

8:08 PM    43

Saya akan memesan kembali produk di Safehaus di waktu yang akan datang *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan kinerja karyawan Safehaus dalam melayani konsumen *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk mengunjungi Safehaus *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya akan terus mengkonsumsi produk - produk di Safehaus *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya yakin bahwa produk-produk yang ditawarkan Safehaus adalah salah satu produk yang terbaik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Kebersihan area kafe yang terjaga *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Jumlah meja makan yang sesuai *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Ketersediaan lahan parkir yang memadai *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Kecepatan penyajian produk sudah sesuai dengan harapan saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Rasa produk yang disajikan sama dari waktu ke waktu *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

1 

8:08 PM

43

Kecepatan penyajian produk sudah sesuai dengan harapan saya *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Rasa produk yang disajikan sama dari waktu ke waktu *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Peralatan makan yang diberikan ketika memesan produk sudah lengkap *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Keluhan yang dirasakan konsumen cepat ditangani *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Tempat parkir yang disediakan aman *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Kebersihan peralatan makan terjaga *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Memberikan bantuan kepada konsumen yang bingung dalam melakukan pesanan *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Keramahan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan saya *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen tanpa memandang status sosial *

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

		Correlations																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
		X1	X2	H1	H2	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	LP9	LP10	LP11	LP12	LP13	LP14	LP15	LP16	LP17	LP18	LP19	LP20	LP21	LP22	LP23	LP24	LP25	LP26	LP27	LP28	LP29	LP30	LP31	LP32	LP33	LP34	LP35	LP36	LP37	LP38	LP39	LP40	LP41	LP42	LP43	LP44	LP45	LP46	LP47	LP48	LP49	LP50	LP51	LP52	LP53	LP54	LP55	LP56	LP57	LP58	LP59	LP60	LP61	LP62	LP63	LP64	LP65	LP66	LP67	LP68	LP69	LP70	LP71	LP72	LP73	LP74	LP75	LP76	LP77	LP78	LP79	LP80	LP81	LP82	LP83	LP84	LP85	LP86	LP87	LP88	LP89	LP90	LP91	LP92	LP93	LP94	LP95	LP96	LP97	LP98	LP99	LP100	LP101	LP102	LP103	LP104	LP105	LP106	LP107	LP108	LP109	LP110	LP111	LP112	LP113	LP114	LP115	LP116	LP117	LP118	LP119	LP120	LP121	LP122	LP123	LP124	LP125	LP126	LP127	LP128	LP129	LP130	LP131	LP132	LP133	LP134	LP135	LP136	LP137	LP138	LP139	LP140	LP141	LP142	LP143	LP144	LP145	LP146	LP147	LP148	LP149	LP150	LP151	LP152	LP153	LP154	LP155	LP156	LP157	LP158	LP159	LP160	LP161	LP162	LP163	LP164	LP165	LP166	LP167	LP168	LP169	LP170	LP171	LP172	LP173	LP174	LP175	LP176	LP177	LP178	LP179	LP180	LP181	LP182	LP183	LP184	LP185	LP186	LP187	LP188	LP189	LP190	LP191	LP192	LP193	LP194	LP195	LP196	LP197	LP198	LP199	LP200	LP201	LP202	LP203	LP204	LP205	LP206	LP207	LP208	LP209	LP210	LP211	LP212	LP213	LP214	LP215	LP216	LP217	LP218	LP219	LP220	LP221	LP222	LP223	LP224	LP225	LP226	LP227	LP228	LP229	LP230	LP231	LP232	LP233	LP234	LP235	LP236	LP237	LP238	LP239	LP240	LP241	LP242	LP243	LP244	LP245	LP246	LP247	LP248	LP249	LP250	LP251	LP252	LP253	LP254	LP255	LP256	LP257	LP258	LP259	LP260	LP261	LP262	LP263	LP264	LP265	LP266	LP267	LP268	LP269	LP270	LP271	LP272	LP273	LP274	LP275	LP276	LP277	LP278	LP279	LP280	LP281	LP282	LP283	LP284	LP285	LP286	LP287	LP288	LP289	LP290	LP291	LP292	LP293	LP294	LP295	LP296	LP297	LP298	LP299	LP300	LP301	LP302	LP303	LP304	LP305	LP306	LP307	LP308	LP309	LP310	LP311	LP312	LP313	LP314	LP315	LP316	LP317	LP318	LP319	LP320	LP321	LP322	LP323	LP324	LP325	LP326	LP327	LP328	LP329	LP330	LP331	LP332	LP333	LP334	LP335	LP336	LP337	LP338	LP339	LP340	LP341	LP342	LP343	LP344	LP345	LP346	LP347	LP348	LP349	LP350	LP351	LP352	LP353	LP354	LP355	LP356	LP357	LP358	LP359	LP360	LP361	LP362	LP363	LP364	LP365	LP366	LP367	LP368	LP369	LP370	LP371	LP372	LP373	LP374	LP375	LP376	LP377	LP378	LP379	LP380	LP381	LP382	LP383	LP384	LP385	LP386	LP387	LP388	LP389	LP390	LP391	LP392	LP393	LP394	LP395	LP396	LP397	LP398	LP399	LP400	LP401	LP402	LP403	LP404	LP405	LP406	LP407	LP408	LP409	LP410	LP411	LP412	

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.829	2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.777	2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5

Lampiran 12 Hasil Uji SPSS Realibilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	12

Lampiran 13 Data Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
9	4	2	2	5	4	5	3	3	5	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5
16	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
21	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3
22	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3
23	3	2	2	3	2	5	4	1	3	3	4	1
24	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	5	3	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5
31	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	5	5	2	4	4	4	3	3	4	3	3	1

[illegible]

75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
77	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
78	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
79	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5
81	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
82	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
83	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4
84	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4
85	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4
86	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5
87	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
88	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4
90	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
91	5	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
92	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5
93	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5
96	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5
98	3	5	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4
99	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
100	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
102	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5
103	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4
105	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4
106	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4
107	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
108	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
109	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
110	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5
111	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5
112	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	5
113	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5	3
114	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4
115	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4

[illegible]

29	3	4	4	3	4	4	4	3	3
30	5	5	3	3	4	4	4	3	3
31	4	5	4	3	3	5	3	4	4
32	3	4	4	3	5	5	5	4	4
33	5	4	2	3	2	4	2	3	3
34	3	5	4	4	4	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	1	2	2	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	4	4	4	5	5	4	4	5
39	4	5	4	4	5	5	5	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	5	5	4	4	5	4	5	4
42	4	5	4	4	4	5	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	5	5	5	4	4	4
45	5	4	4	5	4	5	4	5	5
46	5	4	4	4	5	4	4	4	3
47	4	5	5	4	5	5	4	4	5
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	4	5	3	4	4	4	5	3	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	3	2	2	4	3	3	3	2
52	5	5	4	4	5	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	4	3	4	4	4	3
55	5	5	5	5	4	3	5	3	5
56	3	3	4	3	4	4	3	3	4
57	3	3	2	3	2	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	4	3	4	3	4	3
60	4	5	4	5	4	3	5	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	3	3	3	4	5	4	5	3	4
63	3	5	4	4	3	5	3	4	4
64	3	4	3	5	4	3	4	5	3
65	2	3	2	4	4	2	4	4	3
66	3	3	2	3	3	4	3	2	3
67	5	4	4	5	5	4	4	3	4
68	4	5	5	3	4	4	4	5	4
69	3	3	4	5	3	4	3	2	4

70	4	3	4	3	4	3	3	4	4
71	4	4	4	4	5	4	5	3	4
72	4	3	3	4	4	3	5	5	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	3	4	4	4	5	3	4	5
77	4	4	4	3	3	4	4	3	4
78	3	4	4	2	3	3	3	2	2
79	3	4	4	4	4	3	3	4	3
80	3	4	4	3	4	5	5	5	5
81	4	4	4	4	3	4	4	4	5
82	3	5	3	3	4	4	3	5	4
83	4	4	3	4	3	3	4	3	4
84	3	3	4	3	4	4	3	5	4
85	3	3	4	3	3	4	3	4	3
86	3	4	3	3	3	5	3	3	5
87	5	4	4	5	4	4	3	5	5
88	3	4	3	4	3	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4
90	4	3	3	4	4	4	5	5	3
91	3	5	2	4	4	3	4	5	4
92	5	4	3	3	4	3	3	3	4
93	4	4	3	4	3	5	4	3	4
94	4	4	4	4	5	5	5	5	5
95	4	4	3	3	4	4	3	4	5
96	4	4	3	4	5	4	3	3	4
97	4	4	4	3	5	3	4	5	3
98	4	5	4	3	4	4	4	5	4
99	5	4	4	4	5	4	3	4	4
100	3	3	3	3	3	4	5	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	4	3	4	3	4	3	4	5
103	4	3	4	4	4	4	3	4	3
104	3	4	3	3	4	3	4	3	4
105	4	5	3	3	3	5	3	3	4
106	3	2	4	3	4	3	4	3	3
107	4	3	4	4	4	5	5	4	5
108	3	4	3	3	4	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	2	2	3
110	3	4	4	4	3	5	3	4	4

111	3	5	4	4	3	4	5	4	4
112	4	4	4	3	5	5	5	3	4
113	4	4	3	4	5	5	4	4	4
114	3	4	4	4	4	4	4	4	3
115	4	3	3	5	5	4	5	5	5
116	4	4	4	4	5	4	5	5	5
117	4	5	5	4	4	5	4	4	5
118	4	3	5	4	3	5	4	3	5
119	3	4	3	5	4	5	4	5	4
120	4	4	5	5	4	5	4	5	4
121	5	4	4	4	5	5	4	5	5
122	4	5	4	5	4	4	5	4	4
123	5	4	4	5	4	5	4	4	5
124	4	5	4	5	4	5	4	5	4
125	4	5	4	5	4	5	4	5	4
126	4	5	4	3	4	5	4	5	4
127	4	4	3	4	5	4	4	5	4
128	4	4	5	5	4	4	4	5	4
129	4	5	4	5	4	5	4	5	4
130	4	4	4	5	3	2	2	3	3
131	4	4	5	4	4	3	5	5	3
132	5	5	4	3	3	3	4	4	3
133	4	2	3	3	4	3	2	4	4
134	3	4	3	4	4	4	5	5	3
135	4	4	3	3	4	4	4	3	3
136	5	5	4	4	5	5	5	5	5
137	5	5	4	4	4	4	4	4	4
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	4	4	5	5	4	4
141	3	3	3	4	3	3	2	3	3
142	4	3	4	4	3	4	3	2	3
143	4	5	4	3	4	5	4	3	4
144	5	4	4	4	4	5	5	3	3
145	4	5	3	5	4	5	3	2	4
146	4	4	4	5	5	5	5	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	4	4	3	3	4	3	4
149	4	4	4	4	4	4	5	4	3
150	5	4	5	5	5	4	4	4	5
151	3	4	2	3	5	3	4	3	3

152	4	5	4	4	4	4	4	3	5
153	5	4	3	3	4	3	3	4	3
154	5	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	5	5	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	5	3	3	4	4	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	3	3	4	4	3	3
160	2	2	4	3	3	3	4	3	2
161	2	3	3	3	3	3	3	3	3
162	2	2	2	2	3	3	3	3	2
163	3	3	3	3	2	3	4	4	2
164	4	5	4	4	4	4	4	4	4
165	5	5	4	5	5	5	5	5	5
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	5	5	4	4	5	5	5	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	5	5	5	5	4	5	3	3	4
170	5	5	4	4	3	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	5	5	4	4	4	5	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5
175	5	5	5	5	5	5	5	4	4
176	4	5	5	5	5	5	5	5	5
177	5	5	5	4	5	5	4	4	5
178	3	3	3	2	2	2	4	4	3
179	2	3	2	3	3	3	2	3	3
180	2	3	3	3	2	3	2	2	3
181	3	3	2	3	3	3	2	3	3
182	3	3	3	2	3	3	4	3	3
183	4	4	3	4	4	4	3	3	3
184	4	4	4	4	3	3	3	3	3
185	5	5	3	3	3	4	3	3	4
186	3	4	3	4	3	5	3	3	3
187	5	5	4	5	5	4	4	4	5
188	4	4	4	3	3	4	4	3	4
189	4	4	5	5	4	3	4	4	4
190	5	5	3	4	4	4	3	4	4
191	3	4	3	3	3	4	3	3	3
192	4	4	4	4	3	3	3	4	4

193	4	4	4	4	4	4	3	4	5
194	5	5	4	4	4	4	5	4	5
195	5	5	4	4	5	5	5	5	5
196	5	5	3	5	5	5	5	4	5
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	5	5	5	5	5	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	5	4
200	3	3	4	4	3	4	3	3	3
201	4	4	3	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	3	3	4	4	4	3
203	4	4	4	3	3	4	4	4	4
204	5	5	4	4	3	4	4	4	4
205	5	5	3	4	4	4	4	4	4



Lampiran 15 Data Responden

