

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN JASA PD RODA
MAKMUR DI KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

LILI WARTI

NIM.171310193



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2021

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG
MENGUNAKAN JASA PD RODA MAKMUR DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

LILI WARTI
NIM.171310193

Program Studi Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 23 Juni 2021

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN.1113117701

Penguji Utama



Dr. Helman Fachri, SE, MM
NIDN.1107056101

Pembimbing Pembantu



Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd
NIDN.1107078401

Penguji Pembantu



Fita Kurniasari, S.M.B., M.A.B
NIDN.1104079002

Pontianak, 23 Juni 2021

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

DEKAN



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN.1113117702

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Menggunakan Jasa PD. Roda Makmur Kota Pontianak”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T.,M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Fita Kurniasari, SMB, MAB., selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang memberikan masukan dan arahan dari awal perkuliahan hingga akhir.
4. Bapak Samsuddin, S.E, M.Si., selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan, petunjuk dan nasehat yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

5. Ibu Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd., selaku pembimbing kedua yang telah memberi bimbingan, petunjuk dan motivasi kepada penulis sampai penelitian ini selesai.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Terima kasih yang tak terhingga secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua tercinta Bapak A.Yustan.A dan Ema yang selalu senantiasa mendoakan, memberi nasehat dan semangat serta dukungan materiil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada keduanya. Serta kepada seluruh keluarga besar tercinta yang telah banyak membantu, memfasilitasi, memberikan dukungan dan doa dalam pembuatan skripsi ini. Semoga amal baik semuanya mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT.
8. Kepada sahabat-sahabat tercinta Lihin, Juliana, Nazra Afida Sabira, Syafira Wulandari, Siska Melinda dan Hendro Aleng yang selalu sabar dan penuh perhatian dalam suka maupun duka dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa/i yang telah memberikan bantuan dalam penelitian skripsi ini.
10. Kepada Bapak Sarmanto selaku pemilik PD Roda Makmur beserta karyawan yang telah banyak memberikan informasi dan data yang penulis perlukan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menulis dengan lebih baik lagi.

Pontianak, 23 Juni 2021

Penulis

LILI WARTI
NIM.171310193

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model (uji F).

Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 2,103 + 0,529X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,377. Hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebesar 14,2% dan sisanya 85,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (uji F) dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung $>$ F tabel, yaitu $16,274 > 3,93$, sedangkan tingkat signifikansi dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji kelayakan model regresi (uji F) adalah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas Konsumen yang dipengaruhi oleh Kepuasan.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Metode Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Pemasaran Jasa	20
B. Kualitas Jasa	23
C. Kepuasan Pelanggan	25
D. Loyalitas Pelanggan	28
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	30
A. Sejarah Singkat PD. Roda Makmur	30
B. Struktur Organisasi	31

C. Aspek Sumber Daya Manusia	33
D. Aspek Pemasaran	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden	38
B. Analisis Data	40
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Izin Usaha Bengkel Mobil Yang Terdaftar Di Kota Pontianak.....	2
Tabel 1.2	Jenis Jasa <i>Service</i>	4
Tabel 1.3	Jumlah Pendapatan <i>Service</i>	5
Tabel 1.4	Jumlah Kendaraan Yang Melakukan <i>Service</i>	6
Tabel 1.5	Skala Pengukuran	16
Tabel 1.6	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	18
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan	35
Tabel 3.2	Jam Kerja Karyawan	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi	46

Tabel 4.12 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	47
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 Karakteristik Responden	57
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Kepuasan	61
Lampiran 4 Tabulasi Variabel Loyalitas Konsumen	65
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	69
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	82
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	83
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	84
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	85
Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	86
Lampiran 11 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	87
Lampiran 12 Hasil Uji Kelayakan Model	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dan usaha saat ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memahami kepuasan konsumen karena kepuasan konsumen merupakan salah satu ujung tombak keberhasilan usaha.

Keunggulan kompetitif dapat dicapai apabila pelaku usaha mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Perusahaan harus mempunyai komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan untuk memuaskan konsumen secara terus-menerus. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting karena pada kenyataan yang ada, konsumen yang tidak puas terhadap pelayanan jasa yang didapatkannya cenderung akan mencari penyedia layanan jasa yang lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.

Salah satu bisnis atau usaha yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis bengkel mobil. Melihat situasi persaingan yang semakin ketat perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik guna mempertahankan konsumen. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan semakin banyaknya bengkel-bengkel bermunculan di

Kota Pontianak dibuktikan dengan daftar bengkel mobil yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan PTSP Kota Pontianak. Adapun data izin usaha bengkel mobil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan PTSP
Data Izin Usaha Bengkel Mobil Yang Terdaftar Di Kota Pontianak
Tahun 2020

No	NIB	Nama Usaha	Alamat
1	0220000432006	Dhaifah Mandiri	Jl. Sambas Barat. Komp. Saigon Indah Lestari Blok B No. 19, Pontianak Timur
2	0220001460537	Arsa Borneo Rizki	Jl. Ampera Komplek Villa Mutiara Mas 2, Pontianak Kota
3	0220200401937	Gitananda Khatulistiwa	Jl. Sambas Barat Komp. Saigon Indah Lestari Bloc B No. 19, Pontianak Timur
4	0220202420966	Rika Novianti	Jl. Tanjung Raya II Ruko No. 8-C RT.005 / RW. 006, Pontianak Timur
5	8120111291093	Anugerah Cs	Jl. Tanjung Raya 2 No. 168, Pontianak timur
6	8120016051809	PD. Roda Makmur	Jl. Imam Bonjol No. 8A, Pontianak Tenggara
7	9120001181876	Mulya Motor	Jl. H.R.A.Rahman Gg. Jnur No.30, Pontianak Kota
8	9120207621143	Kalimantan Jaya	Jl. Teluk Selamat Gg. Teluk Betung
9	9120302151809	Trigo Medical	Jl. Kemakmuran No. 9, Pontianak Kota
10	9120304812165	Riva Properti Persada	Jl. Ketapang Gg. Ketapang No. 96, Pontianak Selatan
11	9220305470111	Dinasty Motor	Jl. Nirbaya No. 8-9, Pontianak Selatan
12	9120306292059	Adi Motor	Jl. Parit H. Husin II Samping Komplek Rimbawan, Pontianak Tenggara
13	9120308311481	Garuda Mas	Jl. Kom Yos Sudarso No. 134, Pontianak Barat
14	9120508761799	Lima Pilar Utama	Jl. Dr. Wahidin. S Komp. Sepakat Damai Blok A No.3, Pontianak Kota

Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada beberapa bengkel mobil yang terdaftar di OSS(*Online Single Submission*) dan tersebar di beberapa wilayah Kota Pontianak seperti Pontianak Kota, Pontianak Timur, Pontianak Tenggara, Pontianak Utara, Pontianak Selatan, dan juga Pontianak Barat.

PD Roda Makmur adalah perusahaan yang berkecimpung dalam aktivitas bisnis layanan kendaraan khususnya mobil. Bengkel mobil ini merupakan salah satu penyedia layanan jasa bengkel yang berada ditengah Kota Pontianak yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No. 8A, Bansir Laut, Kec. Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78122.

PD Roda Makmur berdiri sejak tahun 1999 yang memberikan layanan untuk perawatan / pemeliharaan serta perbaikan mobil seperti *balancing* dan *spooring*. Tidak hanya melayani *service* dan *retail*, perusahaan ini juga merupakan *supplier* ban mobil. PD Roda Makmur menyediakan berbagai macam ban mobil mulai dari ban biasa, ban *tubeless*, dan ban lebar.

Berikut ini disajikan data jenis jasa PD Roda Makmur adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
PD Roda Makmur
Jenis Produk dan Jasa

No	Jenis	Keterangan	Harga
1	Jasa	<i>Nitrogen</i>	Rp 40.000
2		<i>Balancing</i>	Rp 150.000
3		<i>Spooring</i>	Rp 200.000
4		Servis berkala 1.000 km	Rp 200.000
5		Servis berkala 5.000 km	Rp 300.000
6		Servis berkala 10.000 km	Rp 400.000
7		Servis berkala 15.000 km	Rp 500.000
8		Servis berkala 20.000 km	Rp 600.000
9		Servis paket I	Rp 220.000
10		Servis paket II	Rp 300.000
11		Servis paket III	Rp 450.000
12		<i>Tune up</i>	Rp 500.000
13	Produk Ban	SP LM 185/70 R14 88H	Rp 977.600
14		SP LM 195/70 R14 91H	Rp 1.021.100
15		SP LM 205/70 R14 94H	Rp 1.050.100
16		SP LM 205/70 R15 96H	Rp 1.085.400
17		SP LM 215/70 R15 98H	Rp 1.160.700
18		SP LM 185/55 R15 82V	Rp 1.040.100
19		SP LM 185/55 R16 83V	Rp 1.092.100
21		SP LM 195/55 R15 85V	Rp 1.285.800
22		SP LM 195/50 R16 84V	Rp 1.164.300
23		SP LM 215/50 R17 95XL	Rp 1.448.700
24		SP LM 225/50 R17 98V XL	Rp 1.520.500
25		SP LM 195/45 R16 80W	Rp 1.033.400

Sumber: PD Roda Makmur, 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat terdapat beberapa jenis servis dan produk ban yang ditawarkan di bengkel mobil PD Roda Makmur. Terdapat servis paket I yaitu ganti oli dan cek tekanan angin. Untuk servis paket II yaitu ganti oli, cek tekanan angin dan pengecekan komponen mesin. Adapun servis paket III yaitu ganti oli, cek tekanan angin, pengecekan komponen mesin, cek kampas rem, filter oli dan air radiator. Sementara itu untuk produk ban juga terdapat banyak jenis ban kendaraan sesuai dengan ketebalan dan diameter ban.

Adapun jumlah kendaraan yang pernah melakukan servis di PD Roda Makmur pada Tahun 2018-2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
PD Roda Makmur
Jumlah Kendaraan Yang Melakukan Servis
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Persentase Perkembangan (%)
1	2018	2.184	-
2	2019	2.496	14,28
3	2020	2.340	(6,25)

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan yang pernah melakukan servis di PD Roda Makmur pada Tahun 2019 mengalami kenaikan persentase perkembangan sebesar 14,28% dari Tahun 2018. Kemudian pada Tahun 2020 mengalami penurunan persentase perkembangan sebesar 6,25% dari Tahun 2019. Untuk frekuensi pengunjung setiap harinya mencapai kurang lebih 8 orang dengan persentase 70% melakukan servis sedangkan 30% nya lagi melakukan pembelian produk ban.

PD Roda Makmur mempunyai karyawan yang berpengalaman pada bidangnya masing-masing. Mengutamakan kejujuran dan keunggulan dalam menangani pelanggan adalah salah satu strategi untuk memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Ikatan inilah yang memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen.

Bengkel mobil PD Roda Makmur memberikan servis sesuai standar yang diperlukan dan memberikan berbagai rekomendasi mengenai solusi serta memberikan garansi sehingga memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

Hasil wawancara dengan Bapak Sarmanto selaku pemilik bengkel dapatlah informasi mengenai jumlah karyawan di PD Roda Makmur yaitu berjumlah 8 orang dengan keahlian dan pengetahuan yang berbeda sesuai dengan posisi dan tugasnya masing-masing. Selain itu observasi juga dilakukan sehingga didapatkannya gambaran secara jelas tentang kegiatan-kegiatan pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen.

Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah diuraikan di atas maka penulis menarik kesimpulan untuk membahas mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur Di Kota Pontianak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis menarik kesimpulan untuk membahas tentang kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Untuk itu judul skripsi yang dipilih oleh penulis adalah : “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Menggunakan Jasa PD Roda Makmur Di Kota Pontianak”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasaPD Roda Makmur?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang sesuai dengan yang diharapkan dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ditetapkan, maka peneliti melakukan pembatasan masalah pada variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Keresponsifan(*responsiveness*)
3. Keyakinan(*confidence*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Berwujud(*tangible*)

Sementara itu indikator dari loyalitas pelanggan adalah :

1. *Repeat Purchase* (Kesetiaan terhadap pembelian produk)
2. *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan)
3. *Referall* (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)

Pelayanan yang diteliti dibatasi dengan konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur di Kota Pontianak.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam rangka penerapan ilmu yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur Di Kota Pontianak.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan yang lebih baik lagi guna meningkatkan loyalitas konsumen.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi Universitas Muhammadiyah Pontianak, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam mengembangkan penelitian yang sejenis serta untuk menambah perbendaharaan penelitian di Universitas Muhammadiyah Pontianak.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Howard & Sheth (1969) dalam Tjiptono (2019:377) :
 “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan”.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan kualitas jasa menjadi prioritas utama. Menurut Philip Kotler (1994) dalam Supranto (2011:231), terdapat lima determinasi kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*.
4. Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Menurut Sheth & Mittal (2004) dalam Tjiptono (2019:418) :
 “Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.

Menurut Kotler dan Keller (2008:57) : “Indikator dari loyalitas pelanggan adalah *repeat purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai

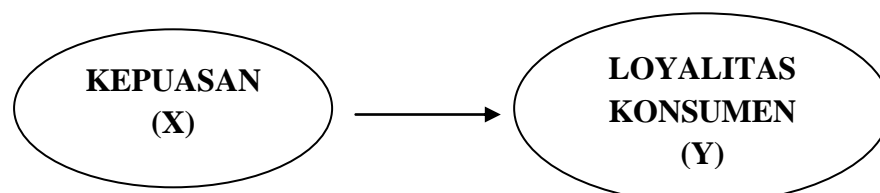
perusahaan), dan *referalls* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh :

1. Djuhartono, dkk (2017): “Pendekatan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil”. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa Pendekatan *Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada bengkel mobil Surya Mandiri Service di Cilandak Timur Pasar Minggu.
2. Saselah, dkk (2019) : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station CV Kombos Cabang Tendean”. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dituangkan ke dalam model sebagaimana terlihat dalam Gambar 1.1

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Menurut Siregar (2020:15) : “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Penelitian asosiatif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan hubungan kepuasan dan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen PD Roda Makmur Di Kota Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2020:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui:

1) Observasi

Menurut Siregar (2020:42) : “Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapatkannya gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”. Penulis melakukan observasi dengan mengumpulkan data dan mendatangi objek penelitian kemudian melakukan pengamatan secara langsung terhadap

kegiatan-kegiatan pelayanan yang diberikan oleh PD Roda Makmur kepada konsumen.

2) Wawancara

Menurut Siregar (2020:40) : “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Penulis melakukan wawancara langsung dengan pimpinan PD Roda Makmur.

3) Kuesioner

Menurut Siregar (2020:44) : “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”. Penulis mengumpulkan informasi dengan membuat daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yang kemudian disebarakan kepada responden untuk dijawab.

b. Data sekunder

Menurut Siregar (2020:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data lewat

dokumen yang diberikan pimpinan PD Roda Makmur, yaitu data SIUP, data NIB, data izin lokasi, data izin lingkungan, data pendapatan, laporan laba rugi, *price list* produk dan jasa, dan struktur organisasi.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Bungin dalam Siregar (2020:56) : “Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa PD Roda Makmur.

b. Sampel

Menurut Siregar (2020:56) : “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus pendekatan Isac Michel (Siregar, 2020:62) sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

p = proporsi populasi

$q = 1 - p$

Z = tingkat kepercayaan/signifikan

e = margin of error

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2} n = 1,64^2 0,3 \cdot 0,7 / (0,1)^2$$

$$n = 56,86,8$$

7 orang

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 57 orang. Dalam penelitian ini penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Siregar (2020:60) : “*Purposive sampling* merupakan metode penerapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Kriteria atau pertimbangan yang

digunakan untuk penentuan sampel adalah responden yang pernah menggunakan jasa di PD Roda Makmur minimal 2 kali dan responden yang memilih atas keputusannya sendiri.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2020:38) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2020:39) : “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (X).

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2020:39) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (*rating scale*). Menurut Siregar (2020:50) : “Skala Likert

adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Dengan melihat jawaban responden melalui kuesioner yang disebarkan, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing dengan skor interval menggunakan 5 kategori, yaitu:

Tabel 1.4
Skor Pernyataan Responden

No	Kode	Pernyataan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2020:41) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”. Menurut Siregar (2020:77) : “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila koefisien korelasi *product moment* > $r\text{-tabel}(\alpha ; n - 2)$ $n =$ jumlah sampel”.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2020:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten,

apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Siregar (2020:90) : “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ ”.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2020:153) : “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Metode yang dilakukan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Kriteria uji normalitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika $\text{sig} > 0,05$, maka datanya berdistribusi normal.
- 2) Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka datanya tidak berdistribusi normal.

c. Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2020:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat / tak bebas (Loyalitas Konsumen)

a dan b = Konstanta

X = Variabel bebas (Kepuasan)

d. Koefisien Korelasi

Menurut Siregar (2020:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu Kepuasan (X) terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Konsumen (Y) dengan menggunakan bantuan program *Software* SPSS 19.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan, maka dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar (2020:337)

e. Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2020:338) : “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Koefisien determinan pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Siregar (2020:390) : “Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah model regresi sederhana digunakan untuk memprediksi tingkat penjualan”.

Langkah-langkah dalam pengujian sebagai berikut:

1) Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan.

H_a : artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan.

2) Menentukan taraf nyata $\alpha = 5\%$

3) Kaidah pengujian:

Jika : $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, sebagian besar adalah berjenis kelamin laki-laki, berusia 26 sampai dengan 30 tahun, bekerja sebagai pegawai swasta, dan pendapatan per bulan sebesar Rp 3.000.000,00 – Rp 3.999.999,00.
2. Persamaan regresi linier sederhana adalah $Y = 2,103 + 0,529X$
3. Hasil analisis koefisien menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,377, yang artinya bahwa hubungan kepuasan terhadap loyalitas konsumen adalah cukup.
4. Hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kepuasan dalam mempengaruhi naik turunnya variabel Loyalitas Konsumen terhadap penggunaan jasa *service* PD Roda Makmur adalah sebesar 14,2% dan sisanya 85,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil analisis kelayakan model regresi (Uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 16,274 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Sedangkan F tabel sebesar 3,93 dengan taraf signifikansi 0,005 (5%).

Maka dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung $>$ F tabel, yaitu $16,274 > 3,93$, sedangkan tingkat signifikansi dengan nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji kelayakan model regresi (uji F) menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas Konsumen yang dipengaruhi oleh Kepuasan.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan karyawan perusahaan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui penyebaran kuesioner, maka Bengkel PD Roda Makmur hendaknya memberikan empati yang lebih kepada konsumen agar mendapatkan loyalitas dari konsumen. Misalnya dengan memahami kebutuhan konsumen, memberikan sikap ramah dalam membantu atau menanggapi keinginan konsumen, memberikan sikap peduli dalam melayani konsumen, melakukan komunikasi dengan baik kepada konsumen, memberikan perhatian individual kepada konsumen, dan sabar dalam melayani konsumen.
2. Pelayanan bengkel harus mampu memuaskan konsumen, misalnya dengan menunjukkan kualitas layanan yang terbaik dan juga memuaskan konsumen dengan cara melakukan penanganan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen agar

konsumen memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga pada akhirnya konsumen menjadi loyal dengan jasa yang diberikan oleh PD Roda Makmur.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2020. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.
- Hurriyati, Ratih. 2019. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Saselah, Julio Defried, Rosalina Koleangan, dan Christoffel Kojo. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel resmi Toyota Service Station CV. Kombos Cabang Tendean. **Jurnal EMBA**. Vol. 07 (04), 4809-4818.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Utama, M. Aldy Yazni. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelanggan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Toyota Setiajaya Parung.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Syofian. 2020. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT RajaGrafindo Persada, Bandung
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. CV. Budi Utama. Yogyakarta.
- Tjipto Djuhartono, Hugo Aries Suprpto, dan Dhona Shahreza. 2017. Pendekatan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil. **SOSIO-E-KONS**. Vol. 9 (02), 101-108
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Pelanggan PD. Roda Makmur

Pontianak

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN JASA PD RODA MAKMUR DI KOTA PONTIANAK”**. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

A. Identitas Peneliti

Nama : Lili Wartu
Nim : 171310193
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
No. Hp : 0819-1116-7486

B. Identitas Responden

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Pekerjaan :
Pendapatan :
Jumlah Tanggungan :
Frekuensi *Service* : kali
No. Hp :

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan anda memilih bentuk pernyataan yang dianggap sesuai dengan pendapat saudara dengan memberi tanda cek list (✓) pada salah satu kolom jawaban yang disediakan.

Pilihan jawaban atas setiap pernyataan adalah sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

D. Pernyataan Variabel Kepuasan (X)

1. Keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kemudahan persyaratan administrasi untuk melakukan <i>service</i>					
2	Kemampuan mekanik dalam memberikan pelayanan perbaikan dan pemeliharaan mobil					
3	Kemampuan petugas/ jasa <i>costumer service</i> dalam menjelaskan spesifikasi <i>service</i>					
4	Kecepatan prosedur terhadap pelayanan jasa					
5	Kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					

2. Keresponsifan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memberikan jasa dengan tanggap					
2	Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan dari konsumen					
3	Kemampuan karyawan dalam menangani masukan dari kosumen					
4	Kemampuan petugas menyampaikan informasi mengenai <i>service</i> yang perlu dilakukan oleh konsumen					
5	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen dalam setiap pelayanannya					

3. Keyakinan (*confidence*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memberikan kemampuan dengan maksimal					
2	Konsumen merasa percaya meninggalkan mobilnya pada saat melakukan <i>service</i>					
3	Jaminan atas perbaikan dan pemeliharaan mobil / perbaikan gratis bila terjadi kesalahan (garansi 1 minggu)					
4	Kejujuran mekanik dalam melakukan proses perbaikan dan pemeliharaan mobil					
5	Kejujuran kasir dalam memberikan informasi mengenai harga pelayanan					
6	Kemampuan pegawai menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan					

4. Empati (*emphaty*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan memahami kebutuhan konsumen					
2	Keramahan karyawan dalam membantu atau menanggapi keinginan konsumen					
3	Karyawan mempunyai sikap peduli dalam melayani konsumen					
4	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen					
5	Karyawan memberikan perhatian individual kepada konsumen					
6	Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen					

5. Berwujud (*tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bengkel ini memiliki peralatan <i>service</i> yang baik (lengkap dan terawat)					
2	Penampilan karyawan yang menarik (berpakaian rapi dan bersih)					
3	Kebersihan dan ketersediaan tempat sampah					
4	Kebersihan ruang tunggu					
5	Kerapian ruang tunggu					
6	Halaman yang luas dan terjaga kebersihannya					

E. Pernyataan Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya sering melakukan <i>service</i> dibengkel ini					
2	Saya akan kembali lagi ke bengkel ini untuk melakukan <i>service</i>					
3	Saya akan tetap melakukan <i>service</i> meskipun ada tawaran dari bengkel lain yang lebih menarik					
4	Saya tidak mempermasalahkan selisih harga yang ditawarkan oleh bengkel ini dibandingkan bengkel lain					
5	Saya akan merekomendasikan bengkel ini kepada orang lain					
6	Saya akan mengajak orang di sekitar saya untuk melakukan <i>service</i> mobil di bengkel ini					

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

Data Responden

PD. Roda Makmur

No	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendapatan (Rp)	Jumlah Tanggungan (Orang)	Frekuensi Service	No. Hp
1	Ponijan	48	Pria	Driver	4.000.000	2	4 kali	089693456708
2	Silalatif	33	Pria	Driver	5.000.000	3	3 kali	085242480457
3	Hendro	32	Pria	Swasta	5.000.000	0	5 kali	081348723218
4	Agus S	51	Pria	Swasta	10.000.000	3	10 kali	081345345328
5	Herman	42	Pria	Swasta	3.000.000	2	4 kali	085391722833
6	Fieha	51	Wanita	IRT	0	2	2 kali	082157024525
7	Asai	33	Pria	Swasta	3.000.000	1	7 kali	-
8	Santo	38	Pria	Swasta	3.500.000	1	4 kali	089538707705
9	Anjas	31	Pria	Driver	4.000.000	3	11 kali	089619649479
10	Joko	55	Pria	Swasta	3.800.000	2	9 kali	082351357748
11	Siska M	28	Wanita	Swasta	3.000.000	0	7 kali	085349880002
12	Johin	31	Pria	Driver	3.000.000	2	8 kali	085256381777
13	Holik	44	Pria	Driver	4.000.000	3	9 kali	08134812777°
14	Tommy	48	Pria	Driver	3.800.000	3	5 kali	-
15	Riyan	28	Pria	Swasta	4.000.000	1	6 kali	08969430000.
16	Maskun	37	Pria	Swasta	5.000.000	2	8 kali	081351250100
17	Fadel	28	Pria	Swasta	4.000.000	2	3 kali	-
18	Sulaiman	30	Pria	Driver	4.000.000	3	3 kali	-
19	Murni	29	Wanita	Swasta	4.500.000	2	3 kali	082148083055
20	Hengky	30	Pria	Driver	5.000.000	4	2 kali	-
21	Chris M	26	Pria	Swasta	-	1	2 kali	-

22	Jeremy	26	Pria	Driver	3.500.000	2	5 kali	089696452311
23	Idit	51	Pria	Swasta	5.000.000	3	5 kali	088211660918
24	Coping	50	Pria	Driver	6.000.000	3	3 kali	-
25	Coselus	38	Pria	Driver	5.000.000	5	5 kali	085242484109
26	Aveng	40	Pria	Driver	6.000.000	4	6 kali	085757525150
27	Yusril	28	Pria	Swasta	6.000.000	4	2 kali	082353459919
28	Patih	29	Pria	Driver	6.000.000	4	2 kali	085757520001
29	Nazra	25	Wanita	IRT	0	2	3 kali	-
30	Abida	28	Wanita	Swasta	3.500.000	4	4 kali	081345151901
31	Azura	25	Wanita	Swasta	3.500.000	2	5 kali	085757555913
32	Zam	31	Pria	Swasta	4.000.000	4	3 kali	-
33	Japan	28	Pria	Driver	3.000.000	2	5 kali	082121570029
34	Ana	28	Wanita	IRT	0	2	3 kali	-
35	Bobi	26	Pria	Driver	3.000.000	3	3 kali	-
36	Theresia	25	Wanita	Swasta	3.000.000	2	5 kali	-
37	Ita	30	Wanita	IRT	0	3	2 kali	-
38	Delina	25	Wanita	IRT	0	2	2 kali	-
39	Tri Sukma	36	Pria	Driver	3.000.000	2	6 kali	089693718878
40	Yamen	27	Pria	Driver	4.500.000	2	5 kali	-
41	Diana	26	Wanita	Swasta	3.500.000	0	4 kali	-
42	Febri	29	Pria	Driver	4.000.000	1	3 kali	085248773221
43	Joean	34	Pria	Swasta	5.000.000	3	5 kali	081344712869
44	Shinus	28	Pria	Swasta	3.500.000	3	3 kali	-
45	Burhan	25	Pria	Swasta	2.800.000	2	2 kali	-
46	Popay	51	Pria	Swasta	5.500.000	4	4 kali	-

47	Surahman	38	Pria	Swasta	3.000.000	2	7 kali	-
48	Yanto	35	Pria	Driver	2.700.000	2	9 kali	-
49	Masbon	29	Pria	Swasta	3.000.000	1	4 kali	082266732122
50	Sulisno	37	Pria	Driver	2.800.000	2	7 kali	085347110808
51	Aditya N	31	Pria	Swasta	2.800.000	2	3 kali	-
52	Leo	25	Pria	Driver	3.000.000	2	2 kali	-
53	Irsan	27	Pria	Swasta	3.000.000	0	4 kali	-
54	Darwin	41	Pria	Swasta	2.500.000	3	7 kali	081245712228
55	Lusiana	38	Wanita	Swasta	2.000.000	0	2 kali	082121483535
56	Shahli	25	Pria	Swasta	2.000.000	0	2 kali	083145454591
57	Bhasori	28	Pria	Driver	2.900.000	0	2 kali	-
58	Setiawan	39	Pria	Swasta	4.500.000	3	4 kali	-
59	Supriadi	50	Pria	Driver	3.500.000	3	3 kali	081345168823
60	Khosin	30	Pria	Driver	4.000.000	2	3 kali	-
61	Yulius	33	Pria	Swasta	4.500.000	3	3 kali	-
62	Albasori	33	Pria	Swasta	4.500.000	4	2 kali	089693321212
63	Apeng	49	Pria	Swasta	7.000.000	5	2 kali	-
64	Sandeli	28	Pria	Driver	3.500.000	2	3 kali	089696934532
65	Amilin	25	Pria	Swasta	2.500.000	0	3 kali	-
66	Sonny	47	Pria	Swasta	4.000.000	2	6 kali	082148483784
67	Deden	29	Pria	Swasta	4.000.000	4	5 kali	-
68	Sanong	32	Pria	Driver	3.200.000	2	3 kali	-
69	Widodo	41	Pria	Swasta	2.500.000	4	5 kali	-
70	Angga	32	Pria	Swasta	4.000.000	5	3 kali	-
71	Duriat	45	Pria	Swasta	3.500.000	0	6 kali	-
72	Totok	42	Pria	Driver	4.000.000	1	2 kali	-
73	Deri	41	Pria	Swasta	4.500.000	3	5 kali	-
74	Hoki	28	Pria	Driver	3.200.000	2	5 kali	081911743203
75	Maman	31	Pria	Wiraswasta	3.500.000	2	6 kali	-
76	Mael	33	Pria	Driver	3.200.000	2	3 kali	081345458873

77	Vero	30	Pria	Driver	2.300.000	0	5 kali	-
78	Uus	31	Pria	Wiraswasta	2.800.000	3	3 kali	-
79	Dani	27	Pria	P.Negeri	6.000.000	3	4 kali	-
80	Irma	25	Wanita	Swasta	4.500.000	2	4 kali	-
81	Amrullah	33	Pria	Driver	3.800.000	2	5 kali	-
82	Bambang	31	Pria	P.Negeri	3.000.000	2	6 kali	083145481131
83	Bacok	30	Pria	Swasta	2.800.000	3	4 kali	-
84	Hendri	41	Pria	Wiraswasta	4.500.000	4	4 kali	-
85	Zaza	25	Wanita	IRT	0	3	3 kali	-
86	Usman	25	Pria	Driver	4.500.000	1	4 kali	082149613632
87	Edy A	46	Pria	Swasta	3.000.000	3	5 kali	082136326121
88	Sufiani	28	Wanita	Swasta	5.000.000	2	4 kali	-
89	Kiki	26	Wanita	P.Negeri	4.500.000	2	4 kali	-
90	Hafis	28	Pria	Wiraswasta	3.200.000	2	4 kali	-
91	Anastasia	29	Wanita	Wiraswasta	4.000.000	3	4 kali	-
92	Risma	48	Wanita	Wiraswasta	3.200.000	4	4 kali	-
93	Teresia	29	Wanita	Wiraswasta	4.000.000	3	5 kali	-
94	Marik	42	Pria	Wiraswasta	5.000.000	4	3 kali	-
95	Jefri	25	Pria	Wiraswasta	4.000.000	2	4 kali	091311251124
96	Pai'no	28	Pria	Swasta	3.200.000	4	4 kali	-
97	Saifulah	32	Pria	P.Negeri	4.200.000	2	3 kali	-
98	Sudin	42	Pria	Swasta	6.000.000	3	5 kali	-
99	Dadang	52	Pria	Swasta	4.200.000	2	3 kali	083164537655
100	Muhammad	32	Pria	Wiraswasta	3.000.000	2	3 kali	-

Lampiran 3

Tabulasi Variabel Kepuasan (X)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Jumlah	Rata-rata
	Keandalan					Keresponsifan					Keyakinan					Empati					Berwujud									
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	113	4,04
2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	116	4,14
3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	125	4,46
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	133	4,75
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	132	4,71
6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	112	4,00
7	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	130	4,64
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	137	4,89
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137	4,89
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	135	4,82
11	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	132	4,71
12	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	113	4,04
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	135	4,82
14	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	140	5,00
15	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	134	4,79
16	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	130	4,64
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	122	4,36
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	125	4,46
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
20	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	122	4,36
21	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	124	4,43
22	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	107	3,82

23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	4,07
24	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	121	4,32						
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	120	4,29				
26	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	124	4,43					
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	4,04
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	123	4,39				
29	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	128	4,57				
30	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	109	3,89				
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	114	4,07				
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	110	3,93				
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	120	4,29				
34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	126	4,50				
35	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	125	4,46				
36	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	116	4,14				
37	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	124	4,43				
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	119	4,25				
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	3,96				
40	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	122	4,36				
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	3,96				
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	122	4,36				
43	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	114	4,07					
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	120	4,29				
45	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	123	4,39					
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	114	4,07				
47	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	118	4,21					
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	113	4,04				
49	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	122	4,36				
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	129	4,61					
51	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	4,64					
52	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	129	4,61				
53	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	121	4,32				

54	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	126	4,50
55	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	124	4,43
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	112	4,00
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	114	4,07
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
59	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	125	4,46	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
61	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	113	4,04
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	129	4,61
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	114	4,07
64	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	115	4,11
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	113	4,04
66	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	116	4,14
67	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	117	4,18
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	114	4,07
69	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	129	4,61
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	3,93
71	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	4,39
72	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	126	4,50
73	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	124	4,43
74	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	125	4,46
75	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	122	4,36
76	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	123	4,39
77	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	123	4,39
78	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	125	4,46
79	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	125	4,46
80	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	119	4,25
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	117	4,18
82	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	125	4,46
83	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	118	4,21
84	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	117	4,18

85	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	118	4,21
86	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	123	4,39
87	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	122	4,36
88	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	121	4,32
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	4,00
91	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	122	4,36
92	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	122	4,36
93	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	125	4,46
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	4,07
95	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	118	4,21
96	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	117	4,18
97	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	125	4,46
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	117	4,18
99	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	123	4,39
100	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	119	4,25

Lampiran 4**Tabulasi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)**

No	1	2	3	4	5	6	Jumlah	Rata-rata
1	4	4	4	3	4	4	23	3,83
2	4	5	5	3	4	4	25	4,17
3	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4	5	5	5	4	5	5	29	4,83
5	5	5	5	5	4	5	29	4,83
6	4	4	4	4	4	3	23	3,83
7	5	5	4	5	5	5	29	4,83
8	5	5	4	5	5	5	29	4,83
9	5	5	5	4	4	4	27	4,50
10	5	5	5	4	4	4	27	4,50
11	5	5	5	4	5	5	29	4,83
12	5	5	5	5	5	5	30	5,00
13	5	4	5	5	5	5	29	4,83
14	5	5	5	5	5	5	30	5,00
15	5	5	5	5	5	5	30	5,00
16	5	5	5	4	4	4	27	4,50
17	5	5	5	5	4	4	28	4,67
18	5	5	5	4	4	4	27	4,50
19	4	4	4	4	4	4	24	4,00
20	5	4	4	4	4	5	26	4,33
21	5	5	5	5	5	5	30	5,00
22	5	5	5	4	4	3	26	4,33
23	4	4	4	4	4	4	24	4,00
24	4	4	4	5	3	3	23	3,83
25	5	5	5	5	4	4	28	4,67
26	4	4	5	4	4	3	24	4,00

27	4	4	4	3	5	5	25	4,17
28	4	4	4	4	5	5	26	4,33
29	5	5	5	5	5	4	29	4,83
30	5	5	5	5	5	4	29	4,83
31	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	4	5	5	4	5	4	27	4,50
33	5	5	5	4	4	3	26	4,33
34	4	4	4	5	4	4	25	4,17
35	5	4	5	4	5	4	27	4,50
36	4	4	4	4	4	4	24	4,00
37	5	5	5	4	5	5	29	4,83
38	5	5	4	3	4	4	25	4,17
39	5	5	4	4	5	5	28	4,67
40	5	4	4	5	4	4	26	4,33
41	5	4	5	3	4	4	25	4,17
42	5	5	5	5	5	5	30	5,00
43	5	5	5	4	4	3	26	4,33
44	4	4	5	4	4	4	25	4,17
45	4	4	4	5	4	4	25	4,17
46	5	4	4	4	4	4	25	4,17
47	5	5	5	3	5	5	28	4,67
48	4	4	5	3	4	4	24	4,00
49	5	5	4	4	3	4	25	4,17
50	5	4	5	5	4	4	27	4,50
51	4	4	5	3	4	3	23	3,83
52	4	4	4	5	4	3	24	4,00
53	5	5	5	5	5	4	29	4,83
54	4	4	4	3	5	5	25	4,17
55	3	4	4	5	4	4	24	4,00
56	4	4	4	3	5	4	24	4,00
57	5	4	5	3	4	4	25	4,17

58	4	4	4	4	4	4	24	4,00
59	4	4	4	5	5	5	27	4,50
60	4	4	4	4	4	4	24	4,00
61	5	5	5	5	5	5	30	5,00
62	3	5	5	4	4	4	25	4,17
63	3	4	4	4	4	4	23	3,83
64	4	4	4	3	4	3	22	3,67
65	4	4	4	4	4	4	24	4,00
66	5	4	3	3	5	4	24	4,00
67	5	5	5	5	4	3	27	4,50
68	5	5	5	3	5	3	26	4,33
69	4	5	5	5	5	5	29	4,83
70	4	4	4	5	5	4	26	4,33
71	5	5	5	4	4	5	28	4,67
72	4	4	4	4	5	4	25	4,17
73	5	5	4	5	5	5	29	4,83
74	5	5	4	4	5	5	28	4,67
75	5	5	4	5	5	4	28	4,67
76	5	4	4	5	4	5	27	4,50
77	4	4	4	5	5	4	26	4,33
78	4	4	4	5	5	4	26	4,33
79	5	4	4	5	5	4	27	4,50
80	4	4	5	5	4	4	26	4,33
81	4	5	5	4	5	5	28	4,67
82	5	4	5	3	5	4	26	4,33
83	5	5	4	5	5	4	28	4,67
84	3	4	5	5	4	5	26	4,33
85	4	4	5	5	4	4	26	4,33
86	4	4	4	5	3	4	24	4,00
87	5	5	5	4	4	4	27	4,50
88	4	4	4	5	4	4	25	4,17

89	4	4	4	4	4	4	24	4,00
90	4	4	4	4	4	4	24	4,00
91	5	5	5	5	5	5	30	5,00
92	4	4	4	5	4	4	25	4,17
93	4	5	4	5	5	4	27	4,50
94	5	5	5	5	5	5	30	5,00
5	4	4	4	3	4	4	23	3,83
96	4	4	4	5	5	4	26	4,33
97	5	4	5	4	5	5	28	4,67
98	5	5	4	5	4	3	26	4,33
99	4	4	4	4	4	4	24	4,00
100	5	5	5	5	5	5	30	5,00

Lampiran 5

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	Xt	
1	,415*	,266*	,060	,177	,266*	,237*	,064	,188	,171	,231*	,273*	,074	,235*	,129	,033	,134	,186	,031	,098	-019	,008	,008	-016	,276**	,122	-016	,175	,350**	
	,000	,007	,552	,078	,007	,017	,524	,061	,089	,021	,006	,465	,019	,199	,744	,184	,064	,756	,333	,847	,939	,939	,877	,006	,228	,873	,081	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,415*	1	,552*	,193	,221*	,099	,251*	,269*	,276*	,178	,199*	,378*	,138	,270*	,201*	,150	,332*	,431*	,358**	,317**	,210*	,156	,168	,148	,279**	,149	,327**	,160	,583**	
,000		,000	,054	,027	,326	,012	,007	,005	,077	,047	,000	,171	,006	,045	,137	,001	,000	,000	,001	,036	,121	,095	,142	,005	,140	,001	,112	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

,266*	,552*	1	,303*	,351*	,137	,251*	,289*	,269*	,170	,388*	,569*	,095	,145	,180	,097	,299*	,447*	,37 3**	,29 3**	,30 8**	,17 3	,18 4	,12 3	,30 4**	,08 4	,36 0**	,23 1*	,615**
,007	,000		,002	,000	,175	,012	,003	,007	,091	,000	,000	,349	,149	,073	,335	,003	,000	,00 0	,00 3	,00 2	,08 5	,06 6	,22 3	,00 2	,40 7	,00 0	,02 1	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
,060	,193	,303*	1	,398*	,170	,173	,175	,156	,059	,221*	,192	,073	-,050	,063	,096	,062	,224*	,27 9**	,07 6	,10 3	,17 3	- 3	- 8	,02 6	,07 7	,15 9	,04 6	,331**
,552	,054	,002		,000	,092	,086	,082	,121	,558	,027	,056	,473	,623	,536	,343	,543	,025	,00 5	,45 5	,30 9	,08 5	,98 0	,86 0	,79 8	,44 4	,11 5	,64 6	,001
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	100
,177	,221*	,351*	,398*	1	,202*	,026	,100	,193	,223*	,433*	,242*	,207*	,091	,188	,258*	,287*	,204*	,15 5	,02 8	,17 2	,10 7	,11 3	- 12	,09 2	,05 1	,04 9	,03 1	,413**

,078	,027	,000	,000		,044	,797	,322	,054	,026	,000	,015	,039	,370	,062	,010	,004	,042	,124	,784	,087	,290	,264	,233	,365	,613	,627	,760	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,266*	,099	,137	,170	,202*	1	,455*	,406*	,179	,195	,137	,253*	,082	,015	-,069	,201*	,060	,100	,115	,062	,126	,109	,091	-	,068	,170	,224*	,231*	,374**	
,007	,326	,175	,092	,044		,000	,000	,074	,052	,174	,011	,416	,880	,494	,045	,551	,322	,253	,542	,211	,282	,368	,945	,504	,091	,025	,021	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,237*	,251*	,251*	,173	,026	,455*	1	,761*	,390*	,182	,125	,382*	,164	,115	,025	,191	,203*	,205*	,225*	,164	,190	,106	,167	,204*	,336**	,218*	,288**	,051	,518**	
,017	,012	,012	,086	,797	,000		,000	,000	,070	,216	,000	,102	,255	,801	,057	,042	,041	,025	,102	,058	,293	,096	,041	,001	,029	,004	,618	,000	

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
,064	,269*	,289*	,175	,100	,406*	,761*	1	,394*	,288*	,224*	,363*	,265*	,121	,112	,203*	,180	,133	,18	,17	,27	,06	,19	,23	,19	,21	,24	,07	,532**
,524	,007	,003	,082	,322	,000	,000		,000	,004	,025	,000	,008	,230	,269	,043	,073	,186	,06	,09	,00	,50	,05	,01	,05	,02	,01	,49	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
,188	,276*	,269*	,156	,193	,179	,390*	,394*	1	,340*	,217*	,305*	,007	,053	,100	,238*	,202*	,187	,08	,22	,23	,13	,00	,01	,12	-	,09	-	,402**
,061	,005	,007	,121	,054	,074	,000	,000		,001	,030	,002	,947	,601	,323	,017	,044	,063	,38	,02	,01	,17	,97	,85	,22	,87	,34	,76	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	

,171	,178	,170	,059	,223*	,195	,182	,288*	,340*	1	,284*	,234*	,100	,198*	,218*	,211*	,129	,066	,047	,241*	,166	,210*	,1014	,1612	,1207	,014	,064	,409**	
,089	,077	,091	,558	,026	,052	,070	,004	,001		,004	,019	,321	,049	,029	,035	,202	,515	,641	,016	,098	,036	,281	,155	,101	,208	,890	,526	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,231*	,199*	,388*	,221*	,433*	,137	,125	,224*	,217*	,284*	1	,637*	,235*	,075	,305*	,319*	,246*	,182	,137	,263**	,160	,189	,345**	,119	,243*	,184	,188	,115	,557**
,021	,047	,000	,027	,000	,174	,216	,025	,030	,004		,000	,019	,457	,002	,001	,014	,069	,174	,008	,112	,060	,000	,240	,015	,067	,061	,253	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,273*	,378*	,569*	,192	,242*	,253*	,382*	,363*	,305*	,234*	,637*	1	,269*	,268*	,204*	,167	,223*	,333*	,249*	,276**	,234*	,157	,281**	,122	,304**	,275**	,237*	,205*	,643**

,006	,000	,000	,056	,015	,011	,000	,000	,002	,019	,000		,007	,007	,042	,097	,026	,001	,01	,00	,01	,11	,00	,22	,00	,00	,01	,04	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		2	5	9	8	5	7	2	6	8	1		
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
,074	,138	,095	,073	,207*	,082	,164	,265*	,007	,100	,235*	,269*	1	,319*	,151	,148	,077	,163	,22	,07	-	,01	,32	,14	,19	,16	,27	,02	,399**	
																		2*	8	,04	6	5**	8	6	1	5**	7		
																				4									
,465	,171	,349	,473	,039	,416	,102	,008	,947	,321	,019	,007		,001	,135	,141	,447	,105	,02	,44	,66	,87	,00	,14	,05	,11	,00	,79	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		7	1	5	8	1	1	1	0	6	0		
,235*	,270*	,145	-,050	,091	,015	,115	,121	,053	,198*	,075	,268*	,319*	1	,645*	,358*	,298*	,317*	,26	,17	,04	,00	,24	,04	,13	,14	,25	,15	,448**	
																		7**	3	7	8	3*	1	9	5	8**	7		
,019	,006	,149	,623	,370	,880	,255	,230	,601	,049	,457	,007	,001		,000	,000	,003	,001	,00	,08	,64	,94	,01	,68	,16	,15	,00	,11	,000	
																			7	5	1	0	5	9	7	0	9	8	

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
,129	,201*	,180	,063	,188	-,069	,025	,112	,100	,218*	,305*	,204*	,151	,645*	1	,490*	,148	,139	,19	,17	,01	-	,23	,13	,16	,13	,21	,08	,410**	
																		2	4	5	,03	0*	3	2	9	0*	5		
																					8								
,199	,045	,073	,536	,062	,494	,801	,269	,323	,029	,002	,042	,135	,000		,000	,142	,169	,05	,08	,88	,70	,02	,18	,10	,16	,03	,39	,000	
																		5	3	4	4	1	6	8	8	6	8		
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
,033	,150	,097	,096	,258*	,201*	,191	,203*	,238*	,211*	,319*	,167	,148	,358*	,490*	1	,275*	,167	,14	,23	,17	,19	,25	,11	,15	,18	,26	,19	,484**	
																		3	7*	4	6	5*	5	2	0	6**	7*		
,744	,137	,335	,343	,010	,045	,057	,043	,017	,035	,001	,097	,141	,000	,000		,006	,097	,15	,01	,08	,05	,01	,25	,13	,07	,00	,04	,000	
																		5	8	4	0	1	6	1	3	7	9		
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

,134	,332*	,299*	,062	,287*	,060	,203*	,180	,202*	,129	,246*	,223*	,077	,298*	,148	,275*	1	,574*	,48	,35	,44	,29	,21	,10	,11	,26	,31	,21	,574**	
	*	*		*									*		*		*	5**	7**	7**	7**	9*	9	1	3**	7**	4*		
,184	,001	,003	,543	,004	,551	,042	,073	,044	,202	,014	,026	,447	,003	,142	,006		,000	,00	,00	,00	,00	,02	,27	,27	,00	,00	,03	,000	
																		0	0	0	0	3	9	8	1	8	1	2	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
,186	,431*	,447*	,224*	,204*	,100	,205*	,133	,187	,066	,182	,333*	,163	,317*	,139	,167	,574*	1	,68	,38	,26	,33	,06	,05	,22	,23	,31	-	,575**	
	*	*	*	*							*		*			*		9**	6**	5**	8**	5	7	1*	1*	6**	,00		
,064	,000	,000	,025	,042	,322	,041	,186	,063	,515	,069	,001	,105	,001	,169	,097	,000		,00	,00	,00	,00	,52	,57	,02	,02	,00	,94	,000	
																		0	0	8	1	2	5	7	1	1	0		
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
,031	,358*	,373*	,279*	,155	,115	,225*	,189	,088	,047	,137	,249*	,222*	,267*	,192	,143	,485*	,689*	1	,48	,24	,29	,16	,16	,28	,29	,47	,04	,583**	
	*	*	*								*	*	*			*	*		3**	9*	2**	7	8	3**	0**	5**	3		

,756	,000	,000	,005	,124	,253	,025	,060	,386	,641	,174	,012	,027	,007	,055	,155	,000	,000			,00	,01	,00	,09	,09	,00	,00	,00	,66	,000	
																				0	2	3	7	6	4	3	0	9		
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
,098	,317*	,293*	,076	,028	,062	,164	,170	,221*	,241*	,263*	,276*	,078	,173	,174	,237*	,357*	,386*	,48	1	,37	,39	,18	,18	,35	,31	,36	,09	,550**		
																		3**		6**	1**	6	7	0**	5**	8**	9			
,333	,001	,003	,455	,784	,542	,102	,091	,027	,016	,008	,005	,441	,085	,083	,018	,000	,000	,00		,00	,00	,06	,06	,00	,00	,00	,32	,000		
																		0		0	0	4	3	0	1	0	8			
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
-,019	,210*	,308*	,103	,172	,126	,190	,275*	,237*	,166	,160	,234*	-,044	,047	,015	,174	,447*	,265*	,24	,37	1	,51	,12	,14	,14	,21	,35	,14	,473**		
																		9*	6**		3**	1	7	8	9*	3**	5			
,847	,036	,002	,309	,087	,211	,058	,006	,018	,098	,112	,019	,665	,641	,884	,084	,000	,008	,01	,00		,00	,23	,14	,14	,02	,00	,15	,000		
																		2	0		0	1	5	2	9	0	0			

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
,008	,156	,173	,173	,107	,109	,106	,068	,136	,210*	,189	,157	,016	,008	-,038	,196	,297*	,338*	,29	,39	,51	1	,03	,06	,19	,37	,23	,15	,421**
																		2**	1**	3**		7	1	5	7**	7*	4	
,939	,121	,085	,085	,290	,282	,293	,504	,177	,036	,060	,118	,878	,940	,704	,050	,003	,001	,00	,00	,00		,71	,54	,05	,00	,01	,12	,000
																		3	0	0		5	8	1	0	7	7	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0		0	0	0	0	0	0	
,008	,168	,184	-,003	,113	,091	,167	,193	,003	,109	,345*	,281*	,325*	,243*	,230*	,255*	,219*	,065	,16	,18	,12	,03	1	,38	,18	,05	,42	,30	,460**
																		7	6	1	7		7**	8	3	8**	8**	
,939	,095	,066	,980	,264	,368	,096	,054	,979	,281	,000	,005	,001	,015	,021	,011	,029	,522	,09	,06	,23	,71		,00	,06	,60	,00	,00	,000
																		7	4	1	5		0	1	4	0	2	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

-.016	,148	,123	-.018	-.120	-.007	,204*	,235*	,019	,143	,119	,122	,148	,041	,133	,115	,109	,057	,168	,187	,147	,061	,387**	1	,306**	,338**	,364**	,076	,351**
,877	,142	,223	,860	,233	,945	,041	,019	,851	,155	,240	,227	,141	,689	,186	,256	,278	,575	,096	,063	,145	,548	,000	,002	,001	,000	,451	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,276*	,279*	,304*	,026	,092	,068	,336*	,194	,123	,165	,243*	,304*	,196	,139	,162	,152	,111	,221*	,283**	,350**	,148	,195	,188	,306**	1	,491**	,279**	,149	,500**
,006	,005	,002	,798	,365	,504	,001	,053	,222	,101	,015	,002	,051	,167	,108	,131	,271	,027	,004	,000	,142	,051	,061	,002	,000	,000	,005	,139	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
,122	,149	,084	,077	,051	,170	,218*	,218*	-.017	,127	,184	,275*	,161	,145	,139	,180	,263*	,231*	,290**	,315**	,219*	,377**	,053	,338**	,491**	1	,196	,148	,457**

,228	,140	,407	,444	,613	,091	,029	,029	,870	,208	,067	,006	,110	,150	,168	,073	,008	,021	,00	,00	,02	,00	,60	,00	,00		,05	,14	,000
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100
																		3	1	9	0	4	1	0		1	1	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-,016	,327*	,360*	,159	,049	,224*	,288*	,242*	,095	,014	,188	,237*	,275*	,258*	,210*	,266*	,317*	,316*	,47	,36	,35	,23	,42	,36	,27	,19	1	,21	,589**
																		5**	8**	3**	7*	8**	4**	9**	6		3*	
,873	,001	,000	,115	,627	,025	,004	,015	,348	,890	,061	,018	,006	,009	,036	,007	,001	,001	,00	,00	,00	,01	,00	,00	,00	,05	,03	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
																		0	0	0	7	0	0	5	1		3	
																		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
,175	,160	,231*	,046	,031	,231*	,051	,070	-,030	,064	,115	,205*	,027	,157	,085	,197*	,214*	-,008	,04	,09	,14	,15	,30	,07	,14	,14	,21	1	,329**
																		3	9	5	4	8**	6	9	8	3*		
,081	,112	,021	,646	,760	,021	,618	,492	,766	,526	,253	,041	,790	,118	,398	,049	,032	,940	,66	,32	,15	,12	,00	,45	,13	,14	,03	,001	
																		9	8	0	7	2	1	9	1	3		

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	
,350*	,583*	,615*	,331*	,413*	,374*	,518*	,532*	,402*	,409*	,557*	,643*	,399*	,448*	,410*	,484*	,574*	,575*	,583**	,550**	,473**	,421**	,460**	,351**	,500**	,457**	,589**	,329**	1
,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Yt
Y1	Pearson	1	,575**	,351**	,091	,282**	,213*	,658**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,368	,004	,033	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson	,575**	1	,499**	,184	,297**	,232*	,720**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,066	,003	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson	,351**	,499**	1	,029	,116	,119	,531**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,777	,249	,238	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson	,091	,184	,029	1	,128	,187	,504**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,368	,066	,777		,204	,063	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson	,282**	,297**	,116	,128	1	,528**	,633**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,249	,204		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson	,213*	,232*	,119	,187	,528**	1	,637**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,033	,020	,238	,063	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Yt	Pearson	,658**	,720**	,531**	,504**	,633**	,637**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5. X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5  
X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.6 X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5 X4.6 X5.1  
X5.2 X5.3. X5.4 X5.5 X5.6  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,872	28

Lampiran 8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	6

Lampiran 9

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,96927103
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,630
Asymp. Sig. (2-tailed)		,822

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 10

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
1 (Constant) Kepuasan	2,103	,567	,377	3,710	,000
	,529	,131		4,034	,000

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan
b. Dependent Variabel: Loyalitas

Lampiran 11

Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,377 ^a	,142	,134	,33118

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variabel : Loyalitas Konsumen

Sumber : Data Olahan, 2021

Lampiran 12

Hasil Uji Kelayakan Model

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1,785	1	1,785	16,274	,000 ^a
Residual	10,749	98	,110		
Total	12,534	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas