

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
MENGUNAKAN *LAUNDRY MAESTRO* PONTIANAK**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**RESTA BELA VERONICA  
NIM. 161310451**



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

**2021**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
MENGUNAKAN LAUNDRY MAESTRO PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada:**

**RESTA BELA VERONICA**

**161310451**

**Program Studi Manajemen**


**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal: 01 April 2021**

**Majelis Penguji**


**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Helman Fachri, SE, MM**  
**NIDN. 1107056101**

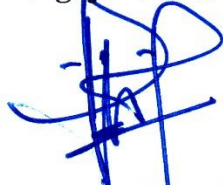
**Penguji Utama**

  
**Devi Yasmin, SE, MM**  
**NIDN. 0030066701**

**Pembimbing Pembantu**

  
**Sukardi, SE, MM**  
**NIDN. 1122028201**

**Penguji Pembantu**

  
**Sumiyati, SE, MM**  
**NIDN. 1125117801**

**Pontianak, 01 April 2021**

**Disahkan Oleh:**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**DEKAN**

  
**Dedi Hariyanto, SE, MM**  
**NIDN. 1113117702**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Menggunakan *Laundry Maestro* Pontianak” dapat diselesaikan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama melakukan penelitian, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, 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. Bapak Dr. H. Helman Fachri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Sukardi, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Arief Rahman yang selaku pemilik Laundry Maestro Pontianak telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
  7. Kedua orang tua bapak Hermanto dan ibu Yanti, serta kakak Lina Veronica, Midah Mariana, Lilis Karlina yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
  8. Semua rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Kelas 06 Angkatan 2016 yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan ini bersama-sama.
  9. untuk sahabat Anisa Aulia Utami, Dewi Omika, Leni Suharni, Mardalina, Meliyanti, Nandya Putri Utami, Ulfa Rahmawati, Yuni Wulandari, Rima Silpika, Gustina, Wiwin Fauziah, Pitri Zulhanida, Ilutri, Donny Azhar, Untung Pribadi.
  10. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
- Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penyusunan penelitian ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun pembacanya.

Pontianak, 01 April 2021

Resta Bela Veronica

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas menggunakan jasa *Laundry Maestro* Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan jasa *Laundry Maestro* Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan data berupa *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji kelayakan model (Uji F).

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana yaitu  $Y = 4,756 + 0,522X$ . Nilai koefisien korelasi R sebesar 0,607, artinya hubungan antara kepuasan dan loyalitas termasuk dalam kategori kuat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 36,8%, artinya 36,8% loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 63,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk uji kelayakan model nilai F hitung sebesar 57,142 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,94 dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Dapat disimpulkan bahwa  $57,142 > 3,94$ . Hasil uji kelayakan regresi (Uji F) menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model regresi linier dapat digunakan untuk memprediksi nilai loyalitas yang dipengaruhi oleh variabel kepuasan konsumen pada jasa *Laundry Maestro* Pontianak.

**Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas, dan *Laundry Maestro***

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Pembatas Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	18
A. Pemasaran Jasa.....	18
B. Kepuasan Konsumen.....	19
C. Loyalitas Konsumen.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	23
A. Sejarah Singkat <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	23
B. Struktur Organisasi <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	23
C. Aspek Pemasaran <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	26
D. Sumber Daya Manusia <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	28
E. Sistem Penggajian <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	29
F. Jam Kerja / Operasional <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Karakteristik Responden .....	30

B.	Uji Instrumen.....	34
C.	Uji Normalitas .....	37
D.	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	37
E.	Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	38
F.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
G.	Uji Kelayakan Model .....	39
BAB V PENUTUP.....		41
A.	Kesimpulan.....	41
B.	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....		44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Laundry Yang Memiliki Izin di Kota Pontianak Tahun 2017-2019 .....	2
Tabel 1.2 :Daftar Laundry yang Mempunyai Izin di Kota Pontianak .....	2
Tabel 1.3 : Biaya Laundry Menurut Jenis Layanan .....	3
Tabel 1.4 : Jumlah Pelayanan Berdasarkan Jenis .....	4
Tabel 1.5 : Volume Penjualan Jasa Pencucian.....	5
Tabel 1.6 : Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	13
Tabel 1.7 : Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	16
Tabel 3.1 : Jumlah Karyawan Tahun 2020 .....	29
Tabel 4.1 : Usia Responden .....	30
Tabel 4.2 : Pendidikan Responden.....	31
Tabel 4.3 : Status Perkawinan.....	31
Tabel 4.4 : Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden .....	32
Tabel 4.6 : Penghasilan Responden .....	33
Tabel 4.7 : Frekuensi Pencucian .....	33
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (X).....	34
Tabel 4.9 :Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Konsumen (Y).....	35
Tabel 4.10 :Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (X) .....	36
Tabel 4.11: Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y) .....	36



Tabel 4.12 :Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.13 :Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	37
Tabel 4.14 : Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ ).....	38
Tabel 4.15 :Uji Kelayakan Model.....	39

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	45
Lampiran 2 : Data Responden <i>Laundry Maestro</i> Pontianak.....	49
Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel X.....	57
Lampiran 4 : Rekapitulasi Kuesioner Variabel Y.....	62
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan Konsumen (X).....	67
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	69
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas Kedua Variabel (X), (Y) dan Uji Kelayakan Model .....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada awal abad ke 20 mulai diciptakan sebuah kotak pencuci pakaian sehingga pengguna tidak perlu repot-unuk membuang tenaga mengucek-ucek pakaian saat mencuci, pada awal penemuan ini sangat sedikit yang berminat untuk memilikinya dikarenakan masih banyak masyarakat yang ragu dengan keamanannya ditambah lagi dengan harga yang masih mahal namun perlahan masyarakat mulai menerima produk ini dengan baik.

Jasa *laundry* muncul di Indonesia diyakini pertama kali lahir dari kota pelajar yaitu di Yogyakarta *Simply Fresh Laundry* merupakan waralaba pertama yang bergerak dibidang Bisnis *Laundry* Kiloan atau binatu dengan konsep cuci dan seterika per kilo.

Jasa *laundry* adalah suatu badan usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian pakaian, dengan metode-metode khusus. Jasa *laundry* bukan hanya sekedar tempat mencuci pakaian melainkan sebagai tempat perawatan pakaian agar lebih bersih dan awet dan faktor instant serta praktis menjadi trend bagi masyarakat saat ini.

Pada Tabel 1.1 disajikan mengenai jumlah laundry yang memiliki izin di Kota Pontianak yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah *Laundry* yang memiliki izin di kota Pontianak**  
**2017-2019**

No	Tahun	Jumlah Laundry
1	2017	10
2	2018	15
3	2019	20

Sumber: Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa jumlah *laundry* yang memiliki izin di Kota Pontianak pada tahun 2017-2019 ada 45.

Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa pencucian di kota Pontianak adalah *Laundry Maestro* yang terdiri dari 5 cabang yaitu beralamat sepakat II (disamping asrama natuna), *Laundry Maestro* didirikan pada tahun 2011 oleh Arief Rahman, S.Pd tujuannya didirikannya usaha ini untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan jasa layanan pencucian baik untuk masyarakat umum maupun perhotelan di Kota Pontianak. Dengan berdirinya *Laundry Maestro*, maka dapat dijadikan alternatif pilihan bagi konsumen dalam memilih pemenuhan kebutuhan jasa pencucian sehingga tercapailah keinginan untuk menggunakan jasa *laundry*.

Pada Tabel 1.2 disajikan daftar laundry yang mempunyai izin di Kota Pontianak

**Table 1.2**  
**Daftar Laundry yang Mempunyai Izin di Kota Pontianak**  
**Tahun 2020**

No	Kecamatan	Jumlah
1	Pontianak Barat	17
2	Pontianak Kota	19
3	Pontianak Tenggara	8

**Tabel 1.2**  
**(Lanjutan)**

No	Kecamatan	Jumlah
4	Pontianak Timur	2
5	Pontianak Selatan	13
6	Pontianak Utara	2

Sumber : Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja PTSP Kota Pontianak, Tahun 2020

Pada Tabel 1.2 di atas diketahui bahwa daftar laundry yang mempunyai izin di kota Pontianak ada 61.

Pada Tabel 1.3 disajikan mengenai biaya *laundry* menurut jenis layanan sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Laundry Maestro Pontianak**  
**Biaya Laundry Menurut Jenis Layanan**  
**Tahun 2017-2019**

No	Jenis Layanan	Harga (Rp)/kilo
		Per Kilo
1	<i>All in one:</i>	
	Biasa	8.000
	<i>Express 3 Jam</i>	25.000
	<i>Express 5 Jam</i>	19.000
	<i>Express 24 Jam</i>	12.000
	<i>Express 48 Jam</i>	9.500
2	Tanpa Setrika:	
	Biasa	6.000
	<i>Express 3 Jam</i>	20.000
	<i>Express 5 Jam</i>	17.000
	<i>Express 24 Jam</i>	10.000
	<i>Express 48 Jam</i>	8.500
3	Setrika Saja:	
	Biasa	5.500
	<i>Express 3 Jam</i>	18.000
	<i>Express 5 Jam</i>	15.000
	<i>Express 24 Jam</i>	10.000
	<i>Express 48 Jam</i>	7.500

Sumber: *Laundry Maestro* Pontianak, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa jenis harga cucian *all in one*, cuci tanpa setrika dan setrika saja menggunakan penentuan harga per kilo.

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat mengenai jumlah pelayanan menurut jenis tahun 2017-2019.

**Tabel 1.4**  
**Laundry Maestro Pontianak**  
**Jumlah Pelayanan Berdasarkan Jenis**  
**Tahun 2017-2019**

No	Jenis Layanan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	<i>All in one:</i>			
	Biasa	881	937	989
	<i>Express 3 Jam</i>	176	140	141
	<i>Express 5 Jam</i>	267	251	218
	<i>Express 24 Jam</i>	843	796	768
	<i>Express 48 Jam</i>	424	456	476
2	Tanpa Setrika:			
	Biasa	687	812	666
	<i>Express 3 Jam</i>	16	103	161
	<i>Express 5 Jam</i>		4	16
	<i>Express 24 Jam</i>	38		
	<i>Express 48 Jam</i>			
3	Setrika Saja:			
	Biasa	51	12	23
	<i>Express 3 Jam</i>		8	11
	<i>Express 5 Jam</i>	54	76	88
	<i>Express 24 Jam</i>	47	208	122
	<i>Express 48 Jam</i>	126	214	208
<b>Jumlah</b>		<b>3.610</b>	<b>4.017</b>	<b>3.887</b>
<b>Naik / Turun (%)</b>		<b>-</b>	<b>11,27</b>	<b>(3,23)</b>

Sumber: Laundry Maestro Pontianak, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas diketahui bahwa jumlah pelayanan menurut jenis dari tahun 2017-2019 mengalami perubahan dimana pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 11,27% dan pada tahun 2019 menurun sebesar 3,23%.

Pada Tabel 1.5 dapat dilihat mengenai perkembangan volume penjualan jasa pencucian dalam rupiah yang dapat dicapai oleh *Laundry Maestro* dari Tahun 2017 sampai dengan 2019.

**Tabel 1.5**  
***Laundry Maestro* Pontianak**  
**Volume penjualan jasa pencucian**  
**Tahun 2017-2019**  
**(Dalam Rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Volume Penjualan</b>	<b>Naik / Turun</b>
2017	Rp. 180.952.441	-
2018	Rp. 208.962.950	16,47
2019	Rp. 189.165.720	(9,47)

Sumber: *Laundry Maestro* Pontianak, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa volume penjualan jasa pencucian dalam rupiah pada *Laundry Maestro* dari Tahun 2017 – 2019 mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada Tahun 2018 terjadi kenaikan sebesar 15,47% dan pada Tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 9,47%.

Penulis melakukan wawancara kepada pemilik *Laundry Maestro* mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk menjaga pelanggan agar tetap menggunakan jasa *Laundry Maestro* yaitu dengan memberikan jaminan, jaminan yang diberikan berupa mengganti rugi setengah harga dari pakaian yang rusak atau hilang tersebut. Serta memberikan daya tanggap yang cepat kalau ada keluhan terhadap hasil cucian yang kurang memuaskan.



Berdasarkan informasi diatas, dimana jumlah pelanggan jasa *Laundry Maestro* Pontianak mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *Laundry Maestro* Pontianak dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Menggunakan Jasa *Laundry Maestro* Pontianak”**.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah Kepuasan Konsumen Berpengaruh Terhadap Loyalitas Menggunakan Jasa *Laundry Maestro* Pontianak.

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar masalah dalam penelitian lebih jelas dan terarah maka penulis membatasi permasalahan hanya pada:

1. Variabel kepuasan konsumen diukur dengan dimensi :
  - a. Keandalan
  - b. Responsivitas
  - c. Jaminan
  - d. Empati
  - e. Berwujud
2. Variabel loyalitas diukur dengan dimensi :
  - a. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Repeat buyer*)
  - b. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*)
  - c. Merekomendasikan kepada orang lain (*Recommended to other*)

- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing  
(*Demonstrates immunity to the full of competitions*)

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas menggunakan jasa Laundry Maestro. Pontianak.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan bermanfaat:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan sesuai dengan disiplin ilmu yang telah ditekuni selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan bagi Laundry Maestro Pontianak agar lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa serta menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian dan diharapkan dapat menjadi bahan masukan mahasiswa dalam meneliti hal yang sama.

## F. Kerangka Pemikiran

Menurut Brown dalam Yuniarti (2015:233): “kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa”.

Kotler dan Keller (2018:138): mengidentifikasi lima determinan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Berwujud, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2017:216): “Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behavior*) pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten”.

Menurut Griffin dalam Suryati (2015:100) pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*repeat buyer*)  
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*purchase across product and service lines*)  
Pelanggan melakukan pembelian antar lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
3. Merekomendasikan kepada orang lain (*recommended to other*)

Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain tentang produk yang ditawarkan perusahaan.

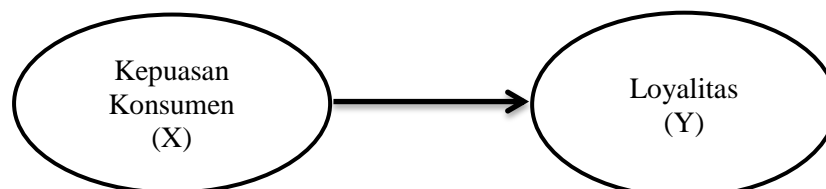
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates immunity to the full competitions*)  
Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan pesaing.

Berikut ini penelitian terdahulu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Harumi (2016) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko *Laundry* Medan” dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh loyalitas pelanggan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hudiyani, dkk (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Laundry Rumah Cuci Cinta di Pangkalan Bun” dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Adapun kerangka pemikiran yang akan dijelaskan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Menggunakan *Laundry Maestro***



## **G. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode asosiatif. Menurut Siregar (2017:15): “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian”.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh penelitian langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

#### 1) Wawancara

Menurut Siregar (2017:40): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antar pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”.

Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara langsung dengan pemilik Laundry Maestro Pontianak.

#### 2) Kuesioner

Menurut Siregar (2017:44): “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”.

Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarakan kepada 100 responden yang menjadi konsumen *Laundry Maestro* Pontianak dan diberikan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

#### b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya”.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:117): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen *Laundry Maaestro* Pontianak.

#### b. Sampel

Menurut Siregar (2017:56): “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil

dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan teori Roscoe dalam Sugiyono (2012:131): “Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500”. Berdasarkan hal tersebut peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Siregar (2017:60): “*purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Pertimbangan atau kriteria sampel adalah:

- 1) Responden berumur lebih dari 18 tahun.
- 2) Sudah pernah menggunakan pelayanan lebih dari 1 kali

#### 4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel Bebas (Variabel Independen) adalah Kepuasan Konsumen (X).
- b. Variabel Terikat (Variabel Dependen) adalah Loyalitas (Y).

#### 5. Skala Pengukuran

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif, yaitu jawaban-jawaban dari responden yang akan dikelompokkan menurut kriteria yang ada dalam masing-masing

responden, kemudian dilakukan tabulasi data yang dinyatakan dalam persentase.

Untuk mendapatkan data kuantitatif, digunakan skala Likert. Skala Likert menurut Siregar (2017 : 50): “ Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Dalam skala likert yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang digolongkan ke dalam lima tingkatan sebagai berikut :

**Tabel 1.6**  
**Skala Pengukuran Variabel Penelitian**

Keterangan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2017:75) : “Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Uji instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas.

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur



mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”

Menurut Siregar (2017 :77), suatu instrumen penelitian dinyatakan valid bila:

- a) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar, 1992; Soegiyono, 1999).
- b) Koefisien korelasi *product moment*  $> r_{\text{tabe}}$  ( $\alpha: n-2$ )  $n=$  jumlah sampel.
- c) Nilai sig.  $\leq \alpha$

## 2) Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat *Cronbach Alfah*. Menurut Siregar (2017:90) “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila keofisien reliabilitas  $> 0,60$ ”.

### b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): “Tujuan dilakukanya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametik.

Sedangkan bila tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik”.

Uji normalitas data dilakukan dengan uji *Kolmogrov Smirnov*, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas (sig.) > 0,05, maka data yang diuji berdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas (sig.) < 0,05, maka data yang diuji tidak berdistribusi normal.

#### c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Maka rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Prediksi Variabel Loyalitas

X = Nilai Konstan yaitu Nilai Kepuasan

a dan b = Konstanta

#### d. Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi

mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.7**  
**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 (2017:337)

e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh variabel X (bebas) terhadap Y (terikat)”.

Rumus :

$$KD = (r)^2 \times 100 \%$$

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau model regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi kepuasan konsumen. Dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima artinya model regresi linier sederhana tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang

dipengaruhi kepuasan konsumen. Tarif signifikan yang digunakan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

Jika  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

Jika  $\text{sig} < \alpha(0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$H_a$  = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden berusia antara 18-25 tahun, dengan jenis kelamin perempuan yang paling tinggi, Sebagian besar tidak memiliki penghasilan karena masih berstatus mahasiswa dan Sebagian responden belum menikah.
2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

$$Y = 4,756 + 0,522X.$$

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan adalah sebagai berikut :

- a. konstanta  $a = 4,756$  artinya jika kepuasan (X) nilainya adalah 0, maka loyalitas (Y) nilainya positif yaitu 4,756.
- b. Nilai koefisien regresi  $b = 0,522$  artinya jika nilai variabel kepuasan (X) meningkat sebesar 1, maka nilai loyalitas (Y) konsumen pada jasa Laundry Maestro Pontianak akan meningkat sebesar 0,522, koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas, jika kepuasan meningkat loyalitas juga akan meningkat.

### 3. Hasil Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil penelitian didapat nilai R atau korelasi sebesar 0,607, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan loyalitas adalah kuat karena nilai intervalnya berada pada nilai 0,60.

Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah sebesar 0,368. Hal ini berarti 36,8% ( $1 \times 0,368 \times 100\%$ ) loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 63,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 4. Uji Kelayakan Model

Dari hasil uji nilai F hitung sebesar 57,142 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 sedangkan F tabel sebesar 3,94 dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa F hitung > dari F tabel, yaitu  $57,142 > 3,94$ . Hasil uji kelayakan regresi (Uji F) menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya model regresi linier dapat digunakan untuk memprediksi nilai loyalitas yang dipengaruhi oleh variabel kepuasan konsumen pada jasa *Laundry Maestro* Pontianak.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. *Laundry Maestro* Pontianak harus mampu mempertahankan pelayanan yang baik kepada konsumen dalam ketelitian menghitung dan mencuci pakaian konsumen.
2. *Laundry Maestro* Pontianak harus mampu memberikan jaminan yang baik kepada para pelanggan agar pelanggan merasa puas dan aman untuk melaundry di *Laundry Maestro* Pontianak dan menjadi loyal.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Molle, Meylisa, Silvya I. Mandey dan Christoffel Kojo. 2019. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royal's Resto And Function Hall Di Kota Ternate." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 7.1.
- Dewi, Nila Kusuma, dan Gus Andri. 2012. Pengaruh Iklan, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di PT. Unilever Cabang Padang). *Sumber* 6.1:26.
- Kantora. 2017. Franchise Laundry Kiloan Pertama dan Terbesar di Indonesia. Dalam [https://www.kompasiana.com/simplyfresh/franchise-laundry-kiloan-pertama-terbesar-di-indonesia\\_55fa2c87717e6174053ab430](https://www.kompasiana.com/simplyfresh/franchise-laundry-kiloan-pertama-terbesar-di-indonesia_55fa2c87717e6174053ab430), Diakses tanggal 12 Desember 2019.
- Kotler, Philip, dan Kevin, Lane Keller. 2018. **Manajemen Pemasaran**. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nugroho, Adi Wahyu, Budi Sudaryanto. 2013. "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang." *Diponegoro Journal Of Management*. 1-9.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*. CV. Alfabeta, Bandung
- Suryati, Lili. 2015. **Manajemen Pemasaran**. CV Budi Utama, Yogyakarta
- Yuniarti, Vinna Sari. 2015. **Perilaku Konsumen Teori dan Praktik**. CV Pustaka Setia, Bandung.



**LAMPIRAN 1****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
MENGUNAKAN LAUNDRY MAESTRO PONTIANAK**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul di atas, hormat saya:

Nama : Resta Bela Veronica

NIM : 161310451

Program Studi : Manajemen (S1)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Muhammadiyah Pontianak

Mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan benar sesuai petunjuk serta memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Atas kesediaan anda dalam memberi bantuan pengisian kuisisioner ini saya ucapkan terimaa kasih.

**A. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Isilah data diri anda dan pertanyaan lain dengan lengkap dan benar.
2. Jawablah seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
3. Berikan tanda (  $\surd$  ) pada jawaban yang saudara/I pilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. No Hp :
3. Alamat :
4. Usia :

5. Pendidikan :
6. Status :
7. Jenis kelamin :
8. Pekerjaan :
- a. Penghasilan :
- b. Frekuensi pencucian :

**C. PILIHAN JAWABAN**

Berikut merupakan keterangan dari setiap alternatif jawaban:

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

## D. DAFTAR PERTANYAAN

### 1. Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
	<b>Keandalan</b>					
1	Kecepatan dalam proses melayani konsumen Laundry Maestro Pontianak					
2	Ketelitian dan kecepatan karyawan dalam menghitung harga yang harus dibayar konsumen					
3	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan pelanggan					
	<b>Responsivitas</b>					
4	Karyawan cepat dan tanggap menghadapi setiap keluhan pelanggan					
5	Karyawan cepat tanggap jika terjadi permasalahan					
	<b>Jaminan</b>					
6	Sikap ramah dan sopan karyawan dalam memberikan pelayanan					
7	Kejujuran karyawan Laundry Maestro Pontianak dalam memberikan layanan pada konsumen					
8	Jaminan atas pelayanan yang diberikan					
	<b>Empati</b>					
9	Karyawan memperlakukan setiap konsumen tanpa memandang status sosial					
10	Jalinan komunikasi dan hubungan antara laundry Maestro dengan konsumen					
	<b>Berwujud</b>					
11	Laundry Maestro selalu menjaga kerapian dan kewangian pakaian yang dicuci					
12	Tersedianya tempat parkir untuk pelanggan Laundry Maestro					

## 2. Variabel Loyalitas

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	KP	TP	STP
	<b>Melakukan pembelian ulang secara teratur (<i>repeat buyer</i>)</b>					
13	Saya akan tetap menggunakan jasa Laundry Maestro walaupun begitu banyak laundry yang lain					
14	Dalam memakai kembali jasa Laundry Maestro anda tidak perlu melakukan pertimbangan-pertimbangan lagi					
	<b>Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (<i>purchases across product and service lines</i>)</b>					
15	Saya akan tetap setia menggunakan jasa Laundry Maestro dan tidak terpengaruh oleh laundry lain					
16	Laundry Maestro menjadi laundry nomor satu pilihan saya					
	<b>Merekomendasikan ke orang lain (<i>Recommended to other</i>)</b>					
17	Merekomendasikan keteman serta keluarga untuk menggunakan Jasa Laundry Maestro					
18	Anda berupaya untuk mempengaruhi rekan/keluarga untuk menggunakan jasa Laundry Maestro					
<b>IV</b>	<b>Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (<i>Demonstrates immunity to the full of competitions</i>)</b>					
19	Saya merasa puas menggunakan jasa Laundry Maestro					
20	Saya akan tetap menggunakan jasa Laundry Maestro walaupun harga naik					

## LAMPIRAN 2

## Data Responden Laundry Maestro Pontianak

No	Nama	No Hp	Alamat	Usia	Pendidikan	Status	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Penghasilan	Frekuensi
1	Anisa Rahma	082151283304	Sepakat 2	22	D3	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.500.000	4
2	Arjuna	085245297379	Sepakat 2 Gang Mawar	19	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
3	Nuryanto	083152734272	Sepakat 2 Blok M	20	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.000.000	2
4	Zainudin	08524573045	Sepakat 2	24	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.500.000	3
5	Desi	082253415354	Paris 2	26	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	3.000.000	4
6	Anisa Aulia	083151283304	Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		6
7	Ulfa Rahmawati	081258815721	Sepakat 2 Gang Mawar	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		2
8	Anik	081238079260	Sepakat 2 Gang Anggrek	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		2
9	Wahyu Wirezza	087722873806	Sepakat 2 Rusun Untan	19	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
10	Kiki Saputra	085792063716	Sepakat 2 Blok C	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		3

11	Kholik	081237505221	Sepakat 2 Gang Citra Manidiri	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
12	Putri	082134662731	Sepakat 2	25	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		5
13	Bella	085765130046	Sepakat 2 Komplek Villa Sepakat	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
14	Rian	089693415018	Sepakat 2 Blok M	25	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
15	Yanto	081352543610	Sepakat 2 Rusun Untan	24	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
16	Septian	085750811171	Sepakat 2 Blok Q	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		6
17	Cantika	081511057269	Sepakat 2	25	D3	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	3.000.000	4
18	Salmah	081348401261	Paris 2	36	S1	Menikah	Perempuan	Swasta	4.200.000	5
19	Aripin	082251806361	Sepakat 2	38	S1	Menikah	Laki-Laki	Swasta	3.700.000	7
20	Sri Novita	082157657138	Sepakat 2	30	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	2.000.000	7
21	Mona Sari	082250665112	Sepakat 2 Gang Citra Manidiri	32	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	2.500.000	3
22	Sutopo	085343733133	Sepakat 2	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
23	Vita	085247775529	Paris 2	40	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	2.300.000	4
24	Haidar	082240022022	Reformasi	24	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2

25	Susi	082253457555	Sepakat 2	19	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
26	Erni Dahlia	085343310313	Paris 2	32	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	3.000.000	4
27	Aripin	082333777333	Paris 2	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
28	Sulis	082224433444	Sepakat 2	26	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.100.000	4
29	Wika	085676660880	Sepakat 2	30	S1	Menikah	Perempuan	PNS	2.800.000	4
30	Yuniarti	085352427222	Sepakat 2	36	S1	Menikah	Perempuan	Swasta	3.800.000	5
31	Yogie	089669997989	Paris 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
32	Laila Sari		Sepakat 2	25	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
33	Dian Irawati		Sepakat 2	24	S1	Menikah	Perempuan	Swasta	3.300.000	5
34	Dewi Omika	081522666406	Sepakat 2	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
35	Inggriani		Sepakat 2	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		2
36	Selvi		Sepakat 2 Gang Citra Manidiri	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		2
37	Yosefa Gelarasia		Sepakat 2 Gang Kamboja	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
38	Aulia	081345288577	Sepakat 2	24	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	4.000.000	6
39	Melianto		Sepakat 2	23	Mahasiswa	Belum	Laki-Laki	Mahasiswa		4

			Rusun Untan			Menikah				
40	Julkrisno		Sepakat 2 Rusun Untan	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
41	Ike Serly	081283422699	Sepakat 2	24	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.000.000	3
42	Tri Kristiana		Sepakat 2	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		8
43	Anita		Sepakat 2	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
44	Novia Dwi Andini		Sepakat 2 Komplek Villa Sepakat	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
45	Novia	082285523897	Sepakat 2 Gang Citra Manidiri	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
46	Resi Mustika Rasnita	082151082456	Sepakat 2	23	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	4.500.000	8
47	Eka Ratnasari	082288260291	Sepakat 2	23	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	3.200.000	7
48	Melisa Ica	082283440744	Sepakat 2	25	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		9
49	Caca Sefira		Sepakat 2 Gang Mawar	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
50	Salsabila		Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
51	Lita		Sepakat 2 Rusun Untan	24	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4



52	Jalil		Sepakat 2	24	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.200.000	3
53	Ida Rayani	085264894751	Paris 2	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		6
54	Jannah		Sepakat 2	25	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	3.200.000	3
55	Aga Novela		Sepakat 2	26	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	2.000.000	3
56	Luchi Oktari		Reformasi	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		7
57	Ami Dilla		Sepakat 2	23	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.600.000	4
58	Dila Aprilia		Sepakat 2	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		5
59	Agus Supriadi		Sepakat 2	24	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		5
60	Oky		Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
61	Fathurozi		Sepakat 2	25	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.900.000	4
62	Dali Hermansyah		Sepakat 2 Komplek Villa Sepakat	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		7
63	Muhammad Amin		Sepakat 2 Blok F	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		3
64	Feriadi		Sepakat 2	34	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	3.000.000	5
65	Selvi Ananda		Sepakat 2 Blok S	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		6

66	Khairunnisa		Sepakat 2 Blok S	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		5
67	Febby Eka Astuti		Paris 2	32	S1	Menikah	Perempuan	Swasta	3.100.000	4
68	Saipul		Sepakat 2	35	SMA	Menikah	Laki-Laki	Swasta	3.700.000	4
69	Eka Febriani		Paris 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		2
70	Ayu Maharani		Sepakat 2 Komplek Villa Sepakat	30	S1	Menikah	Perempuan	PNS	2.800.000	4
71	Rio Antono		Paris 2	27	S1	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	4.000.000	8
72	Fajar Kurniadi		Sepakat 2 Gang Anggrek	30	S1	Menikah	Laki-Laki	PNS	2.900.000	3
73	Herianto		Paris 2	31	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.600.000	3
74	Agus Tian	081352280074	Sepakat 2	25	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.500.000	2
75	Andai		Sepakat 2 Blok F	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
76	Nur Aini		Paris 2	22	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		6
77	Winda W.A		Reformasi	25	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.000.000	3
78	Sarah		Sepakat 2 Gang Citra Mandiri	32	SMA	Menikah	Perempuan	Swasta	3.700.000	4
79	Kitty		Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum	Perempuan	Mahasiswa		3

						Menikah				
80	Surminah		Sepakat 2 Blok O	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
81	Anto Irawan		Sepakat 2 Blok S	23	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		3
82	Wahyu Candra		Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
83	Darmin		Sepakat 2	29	SMA	Menikah	Laki-Laki	Swasta	4.500.000	4
84	Puput		Sepakat 2 Gang Citra Manidiri	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
85	Rehan Dio		Sepakat 2 Rusun Untan	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
86	Irwan Mawardi	089693389662	Sepakat 2 Gang Padaherang	23	SMA	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.400.000	2
87	Desta Rania		Reformasi	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
88	Bella Sari.C		Sepakat 2	20	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.200.000	3
89	Asfar Hoirul Rosikin	085245722045	Sepakat 2	26	SMA	Menikah	Laki-Laki	Swasta	4.000.000	4
90	Ahmad Rafik	089693722113	Sepakat 2	25	D3	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	3.000.000	3
91	Firda Ananda	085787497483	Sepakat 2	22	S1	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.500.000	4

92	Junaidi	085245312571	Sepakat 2	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		2
93	M Dafa Akbari		Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Laki-Laki	Mahasiswa		4
94	Muhlisin	085241717201	Sepakat 2	27	D3	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.500.000	3
95	Kumala Dewi	089693324531	Sepakat 2	21	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	2.500.000	4
96	Zahrotul Muawanah		Sepakat 2 Blok S	26	SMA	Belum Menikah	Perempuan	Swasta	1.500.000	2
97	Imam	083877432541	Sepakat 2	24	S1	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	2.500.000	3
98	Restia	085734221224	Sepakat 2	20	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		4
99	Mega	083899817345	Sepakat 2	21	Mahasiswa	Belum Menikah	Perempuan	Mahasiswa		3
100	Noval Aditiya	083844511247	Sepakat 2	25	S1	Belum Menikah	Laki-Laki	Swasta	3.000.000	3

## LAMPIRAN 3

## Rekapitulasi Kuesioner Variabel X

No	Keandalan			Responsivitas		Jaminan			Empati		Berwujud		Jumlah	Rata-Rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	55	4,6
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	55	4,6
3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	49	4,1
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	54	4,5
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	50	4,2
6	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4	4	3	47	3,9
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	4,1
8	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	45	3,8
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	49	4,1
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4,3
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51	4,3
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	53	4,4
13	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	55	4,6
14	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	55	4,6
15	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	56	4,7
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55	4,6
17	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	54	4,5
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	47	3,9





67	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	43	3,6
68	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	45	3,8
69	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	46	3,8
70	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	42	3,5
71	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	31	2,6
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,0
73	5	5	5	5	5	3	1	1	2	2	2	4	40	3,3
74	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39	3,3
75	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	47	3,9
76	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	43	3,6
77	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	54	4,5
78	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	55	4,6
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46	3,8
80	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	48	4,0
81	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	44	3,7
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	46	3,8
83	5	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	42	3,5
84	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	50	4,2
85	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	48	4,0
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52	4,3
87	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	53	4,4
88	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	54	4,5
89	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	33	2,8
90	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57	4,8



91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	52	4,3
92	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33	2,8
93	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	30	2,5
94	4	3	2	1	1	4	4	3	4	3	2	3	34	2,8
95	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	37	3,1
96	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	44	3,7
97	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	52	4,3
98	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	48	4,0
99	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	50	4,2
100	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	55	4,6

**LAMPIRAN 4**

## Pekapitulasi Kuesioner Variabel Y

No	Pembelian Ulang		Pembelian Antarlini		Merekomendasikan		Menunjukkan Kekebalan		Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4,3
2	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4,8
3	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,1
4	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1,3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
6	4	4	5	4	4	5	4	3	33	4,1
7	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3,4
8	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3,5
9	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3,9
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
12	4	4	4	3	4	3	4	3	29	3,6
13	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3,5
14	4	4	4	3	3	3	4	3	28	3,5
15	5	5	4	3	4	4	4	4	33	4,1
16	4	4	4	3	4	3	3	3	28	3,5
17	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4,5
18	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4,1
19	3	4	4	4	4	4	5	4	32	4,0
20	4	4	5	4	5	3	4	3	32	4,0



45	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4,5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
47	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,1
48	2	3	2	2	2	3	3	2	19	2,4
49	4	4	4	5	5	5	5	2	34	4,3
50	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,5
51	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4,3
52	4	3	3	3	4	3	3	4	27	3,4
53	4	3	3	4	4	4	3	3	28	3,5
54	4	3	3	3	3	4	4	3	27	3,4
55	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,1
56	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3,5
57	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3,3
58	4	4	4	5	4	5	4	3	33	4,1
59	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3,5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,0
64	4	4	4	4	3	4	3	3	29	3,6
65	4	4	3	4	4	3	3	3	28	3,5
66	4	4	4	3	3	3	3	4	28	3,5
67	4	3	3	4	3	4	3	3	27	3,4
68	3	3	2	2	4	4	4	4	26	3,3

69	4	5	3	4	4	4	5	1	30	3,8
70	5	5	4	4	5	5	2	2	32	4,0
71	5	5	5	1	1	1	1	1	20	2,5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5,0
73	5	5	4	4	3	3	5	5	34	4,3
74	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3,1
75	4	4	5	4	3	3	4	4	31	3,9
76	4	4	3	3	4	4	4	3	29	3,6
77	3	3	3	4	3	3	5	3	27	3,4
78	4	4	4	4	5	5	5	3	34	4,3
79	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,5
80	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3,3
81	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3,5
82	3	3	4	4	3	4	4	4	29	3,6
83	5	2	5	5	2	3	4	4	30	3,8
84	3	5	4	3	3	3	3	3	27	3,4
85	4	4	3	3	3	3	5	3	28	3,5
86	4	4	3	4	2	1	5	1	24	3,0
87	4	4	3	3	4	3	5	2	28	3,5
88	5	5	5	5	5	4	5	1	35	4,4
89	2	2	3	3	2	2	2	2	18	2,3
90	3	3	4	4	4	5	4	5	32	4,0
91	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4,6
92	3	3	2	3	3	3	3	3	23	2,9

93	2	2	3	3	2	2	3	2	19	2,4
94	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2,3
95	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2,6
96	2	1	1	1	2	1	2	1	11	1,4
97	4	3	5	5	4	5	4	4	34	4,3
98	5	5	4	5	4	3	4	4	34	4,3
99	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3,8
100	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4,4

## LAMPIRAN 5

## HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (X)

		Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.673**	.510**	.385**	.384**	.484**	.456**	.439**	.338**	.406**	.388**	.400**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.673**	1	.721**	.434**	.435**	.500**	.475**	.561**	.438**	.559**	.472**	.451**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.510**	.721**	1	.388**	.391**	.437**	.455**	.489**	.416**	.536**	.496**	.533**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.385**	.434**	.388**	1	.991**	.429**	.329**	.411**	.247*	.289**	.289**	.234*	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.013	.004	.004	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.384**	.435**	.391**	.991**	1	.412**	.330**	.416**	.248*	.277**	.275**	.239*	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.013	.005	.006	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.484**	.500**	.437**	.429**	.412**	1	.761**	.619**	.454**	.552**	.464**	.499**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.456**	.475**	.455**	.329**	.330**	.761**	1	.681**	.580**	.648**	.535**	.457**	.783**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.439**	.561**	.489**	.411**	.416**	.619**	.681**	1	.525**	.607**	.539**	.488**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.338**	.438**	.416**	.247*	.248*	.454**	.580**	.525**	1	.719**	.532**	.440**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.013	.013	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.406**	.559**	.536**	.289**	.277**	.552**	.648**	.607**	.719**	1	.604**	.563**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	.388**	.472**	.496**	.289**	.275**	.464**	.535**	.539**	.532**	.604**	1	.623**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.006	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	.400**	.451**	.533**	.234*	.239*	.499**	.457**	.488**	.440**	.563**	.623**	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.019	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.667**	.771**	.733**	.618**	.615**	.767**	.783**	.794**	.688**	.787**	.729**	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	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).





Y1.6	Pearson Correlation	.490**	.481**	.532**	.639**	.816**	1	.571**	.605**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	.440**	.470**	.514**	.666**	.593**	.571**	1	.525**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.8	Pearson Correlation	.392**	.313**	.526**	.526**	.512**	.605**	.525**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.764**	.739**	.805**	.831**	.824**	.827**	.763**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

**LAMPIRAN 7**  
**HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X ,Y DAN ANALISIS REGRESI**  
**LINIER SEDERHANA**

UJI RELIABILITAS X

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.916	12

UJI RELIABILITAS Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.910	8

UJI NORMALITAS

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.18907030
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.044
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.756	3.400		1.399	.165
	Kepuasan_X	.522	.069	.607	7.559	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Y

## ANALISIS KOEFISIEN KORELASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 <sup>a</sup>	.368	.362	4.54141

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_X

## UJI KELAYAKAN MODEL

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1178.515	1	1178.515	57.142	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2021.195	98	20.624		
	Total	3199.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Y

b. Predictors: (Constant), Kepuasan\_X