

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN JASA PERCETAKAN PADA CV MALIANURY  
GRAFITI KABUPATEN KUBU RAYA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**YETI ANJELIKA**

**NIM: 161310016**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2021**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yeti Anjelika

NIM : 161310016

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim dan bukan merupakan pesanan atau dibuat oleh pihak lain.

Pontianak, 27 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan

Yeti Anjelika

**“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN JASA PERCETAKAN PADA CV MALIANURY  
GRAFITI KABUPATEN KUBU RAYA”**

**Tanggung Jawab Yudiris Kepada:**

Yeti Anjelika  
NIM. 161310016

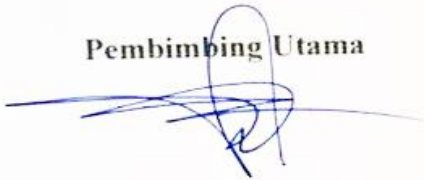
Program Studi Manajemen dan Bisnis

Diyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian

Skripsi/Komprehensif

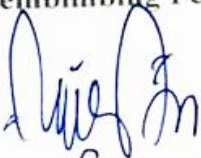
Pada Tanggal: 21 Desember 2020

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.Si  
NIDN. 11-131177-01

Pembimbing Pembantu



Neni Triana M., SE, MM  
NIDN. 10-090281-04

Penguji Utama



Dedi Hariyanto, SE, MM  
NIDN. 11-131177-02

Penguji Pembantu




Sumiyati, SE, MM  
NIDN. 11-251178-01

Pontianak, 21 Desember 2020

Disahkan Oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**



Dedi Hariyanto, SE, MM  
NIDN. 11-131177-02

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Percetakan Pada CV Malianury Grafiti Kabupaten Kubu Raya”**. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama pembuatan Skripsi ini, penulis juga telah melibatkan banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T, M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak
4. Bapak Samsuddin SE, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dan dukungan bagi penelitian serta memberikan saran dan masukan bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

5. Ibu Neni Triana, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, petunjuk, serta motivasi bagi peneliti dari awal hingga akhir penelitian.
6. Ibu Devi Yasmin, SE.MM selaku dosen pembimbing akademik peneliti.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Pimpinan CV Malianury Grafiti yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di tempat yang dipimpinnya.
9. Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa untuk kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini serta keluarga, adik, kerabat yang telah mendukung penelitian ini.
10. Rizal Kurniawan yang sudah menemani disaat suka dan duka serta telah mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Serta pihak-pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikannya. Namun bila masih terdapat kekurangan baik dari isi maupun sistematik penulisan skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tulisan ini. Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Pontianak, 8 September 2020

**Peneliti**

**YETI ANJELIKA**

**NIM. 161310016**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti dengan sampel berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu  $Y = 1,395 + 0,554X$ . Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,675, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan loyalitas konsumen adalah hubungan yang kuat. Koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,455, yang berarti 45,5 % loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 54,5 % loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung  $81,902 > F$  tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan.

**Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, jasa percetakan**

## DAFTAR ISI

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Kata Pengantar .....                           | i                     |
| Abstrak .....                                  | iv                    |
| Daftar Isi.....                                | v                     |
| Daftar Tabel.....                              | vii                   |
| Daftar Gambar.....                             | viii                  |
| Daftar Lampiran .....                          | ix                    |
| <b>BAB I</b>                                   | <b>PENDAHULUAN</b>    |
| A. Latar Belakang .....                        | 1                     |
| B. Permasalahan.....                           | 9                     |
| C. Pembatasan Masalah.....                     | 9                     |
| D. Tujuan Penelitian.....                      | 10                    |
| E. Manfaat Penelitian.....                     | 10                    |
| F. Kerangka Penelitian.....                    | 11                    |
| G. Metode Penelitian.....                      | 14                    |
| 1. Jenis Penelitian.....                       | 14                    |
| 2. Teknik Pengumpulan Data.....                | 14                    |
| 3. Populasi dan Sampel.....                    | 15                    |
| 4. Variabel Penelitian.....                    | 18                    |
| 5. Skala Pengukuran.....                       | 19                    |
| 6. Teknik Analisis Data.....                   | 19                    |
| 7. Alat Analisis Data.....                     | 21                    |
| <b>BAB II</b>                                  | <b>LANDASAN TEORI</b> |
| A. Pemasaran.....                              | 25                    |
| B. Kepuasan Konsumen.....                      | 27                    |
| C. Loyalitas Konsumen.....                     | 30                    |
| D. Hubungan Antara Kepuasan dan loyalitas..... | 31                    |



|         |  |    |
|---------|--|----|
| BAB III | GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN         |    |
|         | A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....  | 32 |
|         | B. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 33 |
|         | C. Aspek Produksi.....                 | 35 |
|         | D. Aspek Pemasaran.....                | 40 |
|         | E. Aspek Keuangan.....                 | 42 |
|         | F. Aspek Sumber Daya Manusia.....      | 42 |
| BAB IV  | ANALISIS DAN PEMBAHASAN                |    |
|         | A. Karakteristik Responden.....        | 45 |
|         | B. Uji Instrumen.....                  | 48 |
|         | C. Alat Analisis.....                  | 51 |
| BAB V   | KESIMPULAN DAN SARAN                   |    |
|         | A. Kesimpulan.....                     | 55 |
|         | B. Saran.....                          | 56 |
|         | Daftar Pustaka.....                    | 58 |
|         | Lampiran                               |    |

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Daftar Nama Usaha Jasa Percetakan Kabupaten Kuburaya...        | 2  |
| Tabel 1.2  | Jenis Produk CV Malianury Grafiti.....                         | 3  |
| Tabel 1.3  | Harga Produk CV Malianury Grafiti.....                         | 5  |
| Tabel 1.4  | Jumlah Pesanan CV Malianury Grafiti Tahun 2017-2019....        | 6  |
| Tabel 1.5  | Laporan Penjualan CV Malianury Grafiti tahun 2017-2019..       | 7  |
| Tabel 1.6  | Alternatif Jawaban Responden.....                              | 19 |
| Tabel 1.7  | Pedoman dan Interpretasi Nilai r Terhadap Koefisien Korelasi.. | 23 |
| Tabel 3.1  | Jenis Kertas dan Produk yang Dihasilkan CV Malianury Grafiti.  | 36 |
| Tabel 3.2  | Jumlah Karyawan CV Malianury Grafiti.....                      | 44 |
| Tabel 4.1  | Usia Responden.....  | 45 |
| Tabel 4.2  | Jenis Kelamin Responden.....                                   | 46 |
| Tabel 4.3  | Pendidikan Responden.....                                      | 46 |
| Tabel 4.4  | Pekerjaan Responden.....                                       | 57 |
| Tabel 4.5  | Pendapatan Responden.....                                      | 57 |
| Tabel 4.6  | Status Perkawinan Responden.....                               | 48 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....                     | 49 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas.....                    | 50 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Reliabilitas.....                                    | 53 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Normalitas.....                                      | 50 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....                   | 52 |
| Tabel 4.12 | Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi (r).....                  | 53 |
| Tabel 4.13 | Hasil Perhitungan Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....          | 53 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Kelayakan Model.....                                 | 54 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                          |    |
|------------|--------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Kerangka Pemikiran.....  | 13 |
| Gambar 3.1 | Struktur Organisasi..... | 33 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Lampiran 1  | Kuesioner.....  | 60 |
| Lampiran 2  | Daftar Nama Responden.....                                  | 64 |
| Lampiran 3  | Tabulasi Nilai Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan    | 67 |
| Lampiran 4  | Tabulasi Nilai Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas.. | 70 |
| Lampiran 5  | Uji Validitas Variabel X ( Variabel Kepuasan).....          | 73 |
| Lampiran 6  | Uji Validitas Variabel Y ( Variabel Loyalitas).....         | 76 |
| Lampiran 7  | Uji Reliabilitas Variabel X.....                            | 78 |
| Lampiran 8  | Uji Reliabilitas Variabel Y.....                            | 79 |
| Lampiran 9  | Uji Normalitas.....   | 80 |
| Lampiran 10 | Alat Analisis .....   | 81 |
| Lampiran 11 | Daftar Pertanyaan Wawancara.....                            | 83 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia percetakan dan periklanan saat ini semakin pesat. Hal ini karena kebutuhan masyarakat terhadap percetakan cukup tinggi dimana saat ini banyak industri-industri kecil sudah menggunakan percetakan sebagai media periklanan. Kebutuhan-kebutuhan lain saat ini juga banyak yang menggunakan media cetak seperti kartu identitas, undangan, nota, dan lain-lain. Percetakan adalah sektor usaha industri kreatif yang cukup banyak jenisnya. Perkembangan usaha percetakan kini mulai berkembang, yang awalnya hanya bisa melayani cetak *fotocopy* kini percetakan mulai mengembangkan inovasi-inovasi baru yang terdiri dari perlengkapan alat tulis kantor (ATK), desain gambar yang di gunakan untuk spanduk (*graphic design*), *print fotocopy (digital printing)*, dan *advertising* (spanduk, brosur dan lain-lain). Bisnis percetakan semakin di permudah eksistensinya, baik itu dari segi teknologi cetak, operasionalisasi, dan tenaga desain grafis. Tidak hanya sekedar jasa mencetak saja, percetakan juga memperhatikan desain dari setiap produk yang di hasilkan.

Dengan banyak bermunculan dan berkembangnya usaha dibidang percetakan membuat terjadinya persaingan diantara para bisnis percetakan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat dan dalam menghadapi persaingan tersebut diperlukan cara dan strategi agar usaha tetap berjalan baik, tidak kehilangan konsumen dan konsumen tetap bertahan. Tentu saja

para pelaku bisnis harus lebih mengunggulkan kualitas, fasilitas dan kreatifitas dalam menawarkan jasa kepada konsumen ditengah ancaman dan persaingan usaha jasa agar konsumen merasa puas dan menjadi konsumen jangka panjang.

Pada tabel 1.1 berikut adalah daftar nama jasa percetakan yang ada di kabupaten Kubu Raya.

**Tabel 1.1**  
**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu**  
**Daftar Nama Jasa percetakan**  
**Kabupaten Kubu Raya**  
**Tahun 2020**

| No | Nama Usaha                  | Alamat Usaha  |
|----|-----------------------------|---|
| 1  | PT. Kapuas Media Grafika    | Jalan Sungai Raya Dalam No.24                                 |
| 2  | PT. Budi Bangun Konstruksi  | Jalan Adisucipto Gg.Hj. Saleha                                |
| 3  | PT. Cakrawala Surya Raya    | Jalan Sungai Raya Dalam Komplek Permata Khatulistiwa          |
| 4  | PT. Akcaya Pariwara         | Jalan Adisucipto KM.10,1                                      |
| 5  | CV. Malianury Grafiti       | Jalan Sungai Raya Dalam Komplek Taman Sungai Raya 1 Blok E 14 |
| 6  | CV. Arus Informasi Regional | Jalan Karya Sosial Komplek Bali Asri II No. E-10              |
| 7  | CV. Dixon Platinum Kreasi   | Komplek Bumi Batara III A-3                                   |
| 8  | CV. Rafif                   | Jalan Sungai Raya Dalam Komplek Taman Sungai Raya             |
| 9  | CV. Ar-Raudhah              | Jalan Pramuka Komplek Graha Indah Alam 2                      |
| 10 | CV. Citra Ambangah          | Jalan Karya Sungai Ambangah                                   |
| 11 | CV. Prima Jaya              | Komplek Villa Bahari Jalan Raya Kakak Lama                    |
| 12 | CV. Tunas Barokah           | Jalan Adisucipto Gg.Bima Raya No. 1                           |

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terdapat 12 daftar nama jasa percetakan yang ada di Kabupaten Kubu Raya.

Salah satunya CV Malianury Grafiti yang beralamat di jalan Sungai Raya Dalam Komplek Taman Sungai Raya 1 Blok E 14, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat 78116. Berdiri sejak tahun 2008, CV Malianury Grafiti berhasil memposisikan dirinya sebagai usaha percetakan yang memiliki rating atas di Kabupaten

Kubu Raya menurut ulasan Google dan CV Malianury Grafiti sudah terverifikasi oleh Google *My Business*.

CV Malianury Grafiti menyediakan kebutuhan akan jasa percetakan yang relatif lengkap sehingga dapat menjawab kebutuhan konsumen. Adapun jasa percetakan yang tersedia di CV Malianury Grafiti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**CV Malianury Grafiti**  
**Jenis Produk**  
**Tahun 2020**

| No | Jenis Produk  | Satuan             |
|----|---------------|--------------------|
| 1  | Nota          | Rim                |
| 2  | Baliho        | Meter              |
| 3  | Undangan      | Satuan             |
| 4  | Buku          | Satuan / Eksemplar |
| 5  | Buku Yasin    | Satuan             |
| 6  | ID Card       | Satuan             |
| 7  | Poster        | Lembar             |
| 8  | Stiker HVS    | Lembar             |
| 9  | Stiker Kromo  | Lembar             |
| 10 | Stiker Vinnyl | Lembar             |
| 11 | Kartu Nama    | Kotak              |

Sumber: CV Malianury Grafiti 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa CV Malianury Grafiti memiliki 11 jenis produk yang ditawarkan yaitu nota, baliho, undangan, buku, buku yasin, ID card, poster, stiker HVS, stiker kromo, stiker vinyl, dan kartu nama.

Untuk menarik konsumen suatu usaha akan melakukan berbagai cara untuk mendapatkan konsumen, salah satunya menambah dan mengoptimalkan tempat usaha dengan fasilitas yang membuat konsumen menjadi nyaman dan merasa puas mengunjungi tempat usaha tersebut.

Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk membuat para konsumen merasa puas. Pada CV Malianury Grafiti menyediakan fasilitas yang diberikan untuk membuat konsumen merasa nyaman berada di lokasi usaha dengan menyediakan lahan parkir, kursi, air minum, kipas angin, contoh produk yang dihasilkan, wifi, dan peralatan percetakan yang digunakan lebih modern untuk menghasilkan produk yang lebih berkualitas.

Berbicara di luar produk dan fasilitas yang diberikan pastinya konsumen akan mencari tempat usaha yang menawarkan harga yang terjangkau.

CV Malianury Grafiti menyediakan produk dengan harga yang terjangkau. Adapun daftar harga produk menurut jenisnya pada CV Malianury Grafiti adalah sebagai berikut :



**Tabel 1.3**  
**CV Malianury Grafiti**  
**Harga Produk Menurut Jenis**  
**Tahun 2020**

| No | Jenis produk  | Harga (Rp)             |         |           |         |         |
|----|---------------|------------------------|---------|-----------|---------|---------|
| 1  | Nota          |                        |         |           |         |         |
|    | Ukuran        | Buku/<br>rim           | 1 Ply   | 2 Ply     | 3 Ply   | 4 Ply   |
|    | 1 Folio       | 10                     |         |           |         |         |
|    | ½ Folio       | 20                     |         |           |         |         |
|    | 1/3 Folio     | 30                     | 220.000 | 330.000   | 450.000 | 560.000 |
|    | ¼ Folio       | 40                     |         |           |         |         |
| 2  | Baliho        |                        |         |           |         |         |
|    |               | Bahan                  |         |           |         |         |
|    |               | Biasa                  | Korea   | Albatross | Satuan  |         |
|    |               | 25.000                 | 45.000  | 90.000    | Meter   |         |
| 3  | Undangan      |                        |         |           |         |         |
|    | a. Rain       | 1.000 – 1.300 / Lembar |         |           |         |         |
|    | b. Raffa      | 1.270 – 1.475 / Lembar |         |           |         |         |
|    | c. Thara      | 1.420 – 1.520 / Lembar |         |           |         |         |
|    | d. HC         | 1.500 – 2.000 / Lembar |         |           |         |         |
|    | e. Java Card  | 1.500 – 2.000 / lembar |         |           |         |         |
|    | f. Samara     | 1.700 – 2.000 / Lembar |         |           |         |         |
|    | g. Sakinah    | 1.800 – 2.800 / Lembar |         |           |         |         |
|    | h. NC         | 1.850 – 2.350 / Lembar |         |           |         |         |
|    | i. VIP        | 2.300 – 2.500 / Lembar |         |           |         |         |
|    | j. Royal      | 4.200 – 5.700 / Lembar |         |           |         |         |
| 4  | Buku          | 10.000 – 80.000        |         |           |         |         |
| 5  | Buku Yasin    | 10.000 – 30.000        |         |           |         |         |
| 6  | ID Card       | 15.000                 |         |           |         |         |
| 7  | Poster        | 6.000                  |         |           |         |         |
| 8  | Stiker HVS    | 10.000                 |         |           |         |         |
| 9  | Stiker Kromo  | 10.000                 |         |           |         |         |
| 10 | Stiker Vinnyl | 20.000                 |         |           |         |         |
| 11 | Kartu Nama    | 35.000                 |         |           |         |         |

Sumber: CV Malianury Grafiti 2020

Dari tabel 1.3 dapat diketahui bahwa harga yang ditawarkan oleh CV Malianury Grafiti dari masing-masing produk berbeda. Harga yang ditawarkan sesuai jenis produk apa yang diinginkan oleh konsumen. Misalnya untuk produk nota harga yang ditawarkan setiap ukuran berbeda, untuk ukuran 1 folio berisi 10 buku dengan harga untuk 1 Ply Rp 220.000, 2 Ply Rp 330.000, 3 Ply Rp 450.000, 4 Ply Rp 560.000 dan 1 Ply berisi 50 lembar. Untuk harga produk baliho juga berbeda seseuai dengan bahan yang akan digunakan. Dan untuk harga produk buku, buku yasin, ID card, poster, stiker HVS, stiker kromo, stiker vinnyl, dan kartu nama memiliki harga berbeda.

Adapun jumlah pesanan produk pada CV Malianury Grafiti dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**CV Malianury Grafiti**  
**Jumlah Pesanan Menurut Jenis**  
**Tahun 2017 – 2019**

| No | Jenis Produk  | Satuan | Tahun  |        |        |
|----|---------------|--------|--------|--------|--------|
|    |               |        | 2017   | 2018   | 2019   |
| 1  | Nota          | Rim    | 510    | 608    | 650    |
| 2  | Baliho        | Meter  | 1.004  | 1.150  | 1.375  |
| 3  | Undangan      | Satuan | 60.358 | 65.000 | 71.150 |
| 4  | Buku          | Satuan | 630    | 700    | 685    |
| 5  | Buku Yasin    | Satuan | 2.720  | 2.750  | 3.100  |
| 6  | ID Card       | Satuan | 245    | 275    | 325    |
| 7  | Poster        | Lembar | 671    | 450    | 300    |
| 8  | Stiker HVS    | Lembar | 498    | 390    | 475    |
| 9  | Stiker Kromo  | Lembar | 632    | 489    | 500    |
| 10 | Stiker Vinnyl | Lembar | 431    | 502    | 585    |
| 11 | Kartu Nama    | Kotak  | 345    | 225    | 310    |

Sumber: CV Malianury Grafiti 2020

Pada tabel 1.4 dapat di ketahui jumlah pesanan menurut jenis pada CV Malianury Grafiti. Jumlah pesanan mengalami kenaikan pada produk nota, baliho, undangan, buku yasin, ID card, stiker HVS, stiker kromo, stiker vinnyl, dan kartu nama, sedangkan jumlah pesanan pada produk buku dan poster mengalami penurunan.

Ketika konsumen memperoleh kenyamanan dan memperoleh kesan yang positif terhadap fasilitas, kualitas dan harga atas produk dan jasa yang diberikan oleh tempat usaha sesuai harapan konsumen itu artinya konsumen merasa puas atas produk, fasilitas dan jasa tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan kepuasan konsumen dan melalui kepuasan konsumen tersebut akan membangun suatu hubungan atau relasi antara pemilik usaha dan konsumen, dan pada akhirnya akan mempengaruhi penjualan pada CV Malianury Grafiti. Adapun hasil penjualan pada CV Malianury Grafiti dapat dilihat pada tabel 1.5 berikut ini:

**Tabel 1.5**  
**CV Malianury Grafiti**  
**Hasil Penjualan**  
**Tahun 2017-2019**

| <b>No</b> | <b>Tahun</b> | <b>Penjualan<br/>(Rp)</b> | <b>Naik / Turun<br/>(%)</b> |
|-----------|--------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1         | 2017         | 658.379.712               | -                           |
| 2         | 2018         | 665.431.200               | 1.07 %                      |
| 3         | 2019         | 705.500.675               | 6.02 %                      |

Sumber: CV. Malianury Grafiti 2020

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui hasil penjualan jasa percetakan CV Malianury Grafiti mengalami kenaikan terus menerus setiap tahunnya. Ditahun 2018 penjualan CV Malianury Grafiti mengalami

kenaikan sebesar 1.07 % dari tahun 2017. Dan pada tahun 2019 penjualan CV Malianury Grafiti juga mengalami kenaikan sebesar 6.02 % dari tahun 2018.

Untuk peningkatan penjualan tersebut tidak terlepas dari pengaruh loyalitas konsumen. Dimana ada konsumen yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap jasa percetakan CV Malianury Grafiti misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Pimpinan CV Malianury Grafiti bahwa masih ada keluhan dari konsumen baik itu yang di sampaikan melalui media sosial seperti *whatsapp*, via telepon, maupun yang disampaikan secara langsung ke bagian *customer service*.

Adapun keluhan konsumen pada CV Malianury Grafiti yaitu pesanan tidak tepat waktu, adanya gambar *printing* yang tidak jelas, adanya kesalahan dalam penulisan huruf pada pesanan. Untuk keluhan seperti pesanan tidak tepat waktu pada tahun 2017 terjadi sebanyak 4 kali, pada tahun 2018 terjadi sebanyak 2 kali, pada tahun 2019 terjadi sebanyak 1 kali dan dapat diketahui bahwa jenis keluhan ini mengalami penurunan setiap tahunnya. Untuk keluhan adanya gambar *printing* yang tidak jelas pada tahun 2017 dan 2018 tidak ada keluhan konsumen, akan tetapi pada tahun 2019 ada keluhan dari konsumen sebanyak 1 kali dan dapat diketahui bahwa jenis keluhan ini mengalami kenaikan pada tahun 2019. Sedangkan untuk keluhan adanya kesalahan dalam penulisan huruf pada

pesanan tahun 2017 terjadi sebanyak 5 kali, pada tahun 2018 terjadi sebanyak 4 kali, pada tahun 2019 terjadi sebanyak 2 kali dan dapat diketahui bahwa jenis keluhan ini mengalami penurunan setiap tahunnya.

Keluhan tersebut disampaikan melalui via *whatsapp*, via telepon dan di sampaikan langsung ke bagian *customer service* pada CV Malianury Grafiti. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa permasalahan pada CV Malianury Grafiti tidak terlepas dari keluhan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Percetakan pada CV Malianury Grafiti Kabupaten Kubu Raya”**.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan masalah penelitian ini adalah “Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada jasa percetakan CV Malianury Grafiti”.

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar pembahasan lebih terarah, maka peneliti akan membatasi permasalahan hanya pada variabel-variabel kepuasan dan loyalitas konsumen jasa percetakan CV Malianury Grafiti .

Untuk Variabel kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Bukti Fisik (*tangible*).

Sedangkan untuk variabel loyalitas konsumen jasa percetakan diukur dengan menggunakan indikator dari loyalitas yaitu:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchases*).
2. Melakukan pembelian antar lini produk atau jasa (*purchase across product and server lines*).
3. Merekomendasikan produk lain (*refers other*).
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).

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

Sesuai permasalahan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada CV Malianury Grafiti.

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

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada suatu usaha serta menjadi wahana atau tempat bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni di bangku kuliah dan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi dan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi CV Malianury Grafiti dalam menyusun kebijakan yang tepat dalam mempertahankan konsumen dan berusaha memberikan yang terbaik bagi konsumen.

## 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dan informasi bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti masalah ini pada masa yang akan datang.

## F. Kerangka Penelitian

Menurut Sekaran dalam Sugiyono (2019:95): “Kerangka Berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.

Menurut Kotler dan Keller (2012:177) : “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Parasuraman (1998) dalam Tjiptono (2012:174) mengemukakan mengukur kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera..
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tangible*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Menurut Oliver (1996:392) dalam Hurriyati (2018:128) mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai berikut, *customer loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situasional influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior*. Dari definisi diatas dapat terlihat bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Griffin dalam Hurriyati (2018:130) pelanggan yng loyal memiliki karakteristik dan indikator loyalitas sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchases*).  
Pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Melakukan pembelian antar lini produk / jasa (*purchase across product and service lines*).  
Pelanggan melakukan pembelian antar lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
3. Merekomendasikan produk (*refears other*).  
Pelanggan merekomendasikan produk kepada orang lain tentang produk yang ditawarkan perusahaan.
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).  
Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing.

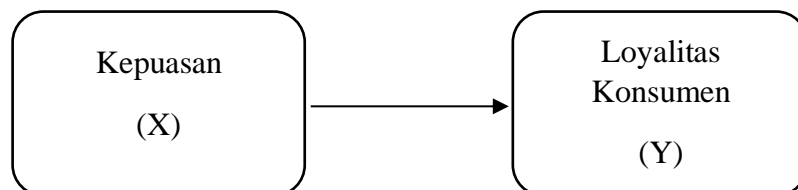
Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan referensi atau dasar dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian yang



dilakukan oleh Anggia, Lotje, dan Imelda pada tahun 2015 yang berjudul Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post, penelitian ini menunjukkan hasil analisis secara simultan strategi promosi, harga, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Secara parsial strategi promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Harga dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Serta penelitian yang dilakukan oleh Henriawan pada tahun 2015 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Muffin Wilayah Bandung Timur), penelitian ini menunjukkan hasil analisis kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hubungan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Muffin dalam kategori kuat.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dituangkan dalam gambar berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Keterangan:

1. Variabel (X) yaitu kepuasan konsumen, yaitu variabel yang mempengaruhi variable terikat (Y)
2. Variabel (Y) yaitu loyalitas konsumen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X)

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Siregar (2018:15): “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber primer. Menurut Siregar (2018:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

#### **1) Wawancara**

Menurut Siregar (2018:40):” 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”. Pada penelitian ini peneliti mengadakan

Tanya jawab atau wawancara langsung kepada pimpinan pada CV Malianury Grafiti untuk memperoleh data.

## 2) Kuesioner

Menurut Siregar (2018:44): “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis 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”. Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada konsumen yang menggunakan jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti.

## b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2018:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data daftar produk, data daftar harga, data jumlah pesanan menurut jenis, data laporan penjualan, dan data keluhan konsumen pada CV Malianury Grafiti, *literature*, penelitian terdahulu, dan buku.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Menurut Siregar (2018:56): “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 percetakan pada CV Malianury Grafiti.

#### **b. Sampel**

Menurut Siregar (2018:56): “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”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini, respondennya adalah konsumen CV Malianury Grafiti. Menurut Purba dalam Sujarweni (2015:155), jika populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4 (MOE)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (5 %  
= 1.96)

MOE = *Margin of Error* (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10 %)

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah berjumlah 96 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Menurut Siregar (2018:60): “*Purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Dalam hal ini peneliti memberikan kriteria sebagai berikut:

- 1) Sudah menggunakan jasa percetakan CV Malianury Grafiti minimal dua kali.
- 2) Konsumen yang menggunakan jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti atas keputusannya sendiri.
- 3) Usia minimal 18 tahun.

#### 4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:38) : “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi, yang dimaksud variabel dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang menjadi objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:39) : “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan yang diberi tanda X.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:39) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas konsumen yang diberi tanda Y.

#### 5. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2018:92) : “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur

tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:93) : “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagian titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepada responden. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan yaitu

**Tabel 1.6**  
**Alternatif Jawaban Responden**

| Kepuasan          | Nilai | Loyalitas           | Nilai |
|-------------------|-------|---------------------|-------|
| Sangat Puas       | 5     | Sangat Setuju       | 5     |
| Puas              | 4     | Setuju              | 4     |
| Kurang Puas       | 3     | Kurang Setuju       | 3     |
| Tidak Puas        | 2     | Tidak Setuju        | 2     |
| Sangat Tidak Puas | 1     | Sangat Tidak Setuju | 1     |

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2018:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur

apa yang ingin di ukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”.

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah kuesioner antara variabel bebas atau variabel kepuasan yang disimbolkan dengan (X) dan variabel terikat atau loyalitas konsumen yang disimbolkan dengan (Y), artinya apakah kuesioner yang telah dibuat tersebut sudah valid atau belum.

Teknik yang digunakan untuk validitas instrument dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel menggunakan bantuan *software SPSS 19 for windows*.

Menurut Ghozali (2013:53): “Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, kita lihat tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *correlated item – total correlation* . Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid”.

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2018:87) : “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”.



Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur gejala yang sama antar variabel bebas atau kepuasan dengan variabel terikat atau loyalitas konsumen.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 19 *for windows* dan apabila dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0.60.

#### **b. Uji Normalitas**

Menurut Siregar (2018:153) : “Tujuan dilakukannya uji terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”.

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov > 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 19 *for windows*.

### **7. Alat Analisis**

#### **a. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Menurut Siregar (2018:379) : “Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*independent*)”.

Dari hubungan tersebut akan dicari bentuk hubungannya dengan tujuan prediksi mengenai nilai variabel terikat berdasarkan

nilai variabel bebas yang diketahui atau ditentukan. Adapun persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b.X$$

Keterangan:

Y = Loyalitas konsumen

$\alpha$  = Intercept

b = Koefisien regresi

X = Kepuasan

#### **b. Koefisien Korelasi (R)**

Menurut Siregar (2018:337): “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 for windows*.

Adapun pedoman untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari nilai perhitungan koefisien korelasi dari hasil perhitungan penelitian pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Pedoman dan Interpretasi Nilai r**  
**Terhadap Koefisien Korelasi**

| Koefisien Korelasi | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat kuat      |

Sumber: Siregar (2018:337)

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Siregar (2018:338): “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Koefisien determinasi menentukan besar kecilnya kontribusi variabel bebas kepuasan terhadap variabel terikat loyalitas konsumen pada jasa percetakan CV Malianury Grafiti. Rumus yang dapat digunakan untuk mencari nilai determinasi menurut Siregar (2018:338) yaitu:

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

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi

**d. Uji kelayakan Model**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi

loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya model regresi linear sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima artinya model regresi linier sederhana tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Langkah pengujian uji kelayakan model adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

$H_o$  : Model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

$H_a$  : Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

2) Menentukan nilai  $F_{tabel}$  dengan kriteria:  $\alpha = 0,05$  (5%) dan derajat kebebasan  $(df)n-2$ .

3) Menentukan kriteria keputusan:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima,

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan analisis pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan yaitu responden dalam penelitian ini 57 % berjenis kelamin perempuan, 63 % berumur antara 18 – 27 tahun, 49 % berpendidikan SMA, 37 % bekerja sebagai wiraswasta, 35 % memiliki penghasilan Rp 2.000.000 – 2.999.999 perbulan dan 52 % berstatus kawin.
2. Dari hasil koefisien linier sederhana yang telah dilakukan menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

Persamaan dapat dituliskan :  $Y = 1,395 + 0,554X$ .

Model persamaan regresi konstanta  $a = 1,395$  artinya jika kepuasan bernilai 0 (nol), maka loyalitas konsumen bernilai 1,395.

Nilai koefisien regresi  $b = 0,554$  artinya jika nilai variabel kepuasan meningkat sebesar 1 (satu) satuan maka nilai loyalitas konsumen menggunakan jasa percetakan meningkat 0,554.

3. Dari hasil koefisien korelasi ( $r$ ) menunjukkan nilai  $R$  sebesar 0,675, artinya hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen mempunyai hubungan positif. Jika mengacu pada nilai 0,675 termasuk dalam kategori kuat. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan mempunyai hubungan yang kuat terhadap loyalitas konsumen jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti.

4. Dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,455, artinya pengaruh kepuasan terhadap variasi naik turunnya loyalitas konsumen pada jasa percetakan CV Malianury Grafiti adalah sebesar 45,5 % dan sisanya sebesar 54,5 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
5. Dari hasil uji kelayakan model F dapat diketahui bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel yaitu  $81,902 > 3,94$  dengan nilai signifikan (sig) sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat keyakinan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan demikian model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti Kabupaten Kuburaya, peneliti :

1. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas konsumen, dengan demikian perusahaan perlu mempertahankan kepuasan pelanggan CV Malianury Grafiti untuk menarik pelanggan lebih banyak lagi dan supaya pelanggan dapat menikmati produk dan jasa yang ditawarkan oleh CV Malianury Grafiti.

2. Perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan pelanggan yang loyal agar tetap menjadikan CV Malianury Grafiti sebagai pilihan utama konsumen dan konsumen tidak melakukan peralihan penggunaan jasa percetakan ke jasa percetakan yang lain.
3. Perusahaan menyediakan kotak saran untuk memudahkan konsumen yang ingin menyampaikan keluhannya.
4. Fasilitas yang disediakan untuk konsumen seperti kursi, agar ditambah jumlah unitnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, Tulandi Riry, Lotje Kawet dan Imelda Ogi. 2015. Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 (2). 1041-1050.
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Ketujuh. BPFE. Yogyakarta.
- Fauzan, Fajar, and Mudiantono. 2015. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Lokasi Terhadap Minat Terus Sebagai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kost Sekitar Tembalang Dalam Empat Wilayah. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 4 (1), 1-13.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Edisi 7*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur. *Copetition*. Vol VI (2). 71-82.
- Hurriyati, Ratih. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Alih bahasa : Benyamin Molan. Indeks. Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2018. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nurgroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi dan Wahyu Nugroho. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Penerbit IPB Press. Bogor



- Tjiptono, Fandy. 2018. *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- . 2012. *Service Management- Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2, Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Candra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

## Lampiran 1

### KUESIONER

#### “PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN JASA PERCETAKAN PADA CV MALIANURY GRAFITI KABUPATEN KUBU RAYA”

Sehubung dengan penyusunan skripsi dengan judul diatas, maka dengan hormat saya:

Nama : Yeti Anjelika  
NIM : 161310016  
Program Study : Manajemen (S1)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

Memohon untuk kesedian Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang diajukan dengan baik dan benar sesuai kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Daftar pertanyaan yang diajukan ini berisi tentang kepuasan dan loyalitas konsumen jasa percetakan pada CV Malianury Grafiti Kabupaten Kuburaya.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata hanya untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pertanyaan ini.

Hormat Saya,

Yeti Anjelika

**BAGIAN I : IDENTITAS RESPONDEN)**

1. Nama :.....
2. Alamat :.....
3. Usia : .....
4. Jenis Kelamin : .....
5. Pendidikan Terakhir : .....
6. Pekerjaan : .....
7. Pendapatan Per Bulan : .....
8. Status Perkawinan : .....
9. No Hp : .....
- 10.

**Petunjuk Pengisian:**

1. Berilah tanda (X) atau (√) pada jawaban yang sesuai dengan apa yang anda rasakan.
2. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut:
  - a. Kepuasan
    - 1) Sangat Puas = SP
    - 2) Puas = P
    - 3) Kurang Puas = KP
    - 4) Tidak Puas = TP
    - 5) Sangat Tidak Puas = STP
  - b. Loyalitas
    - 1) Sangat Setuju = SS
    - 2) Setuju = S
    - 3) Kurang Setuju = KS
    - 4) Tidak Setuju = TS
    - 5) Sangat Tidak Setuju = STS

## BAGIAN II : DAFTAR PERTANYAAN DAN PERNYATAAN

### Kepuasan Konsumen

| No   | DAFTAR PERTANYAAN  | Alternatif Kriteria Penilaian |   |    |    |     |
|--|--|-------------------------------|---|----|----|-----|
|  |  | SP                            | P | KP | TP | STP |
| <b>1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>    |  |                               |   |    |    |     |
| 1  | Kecepatan dalam memproses pesanan konsumen   |                               |   |    |    |     |
| 2  | Keteraturan jadwal kerja CV Malianury Grafiti.   |                               |   |    |    |     |
| 3  | Tenaga desain grafis yang berpengalaman  |                               |   |    |    |     |
| 4  | Pengetahuan dan keterampilan karyawan CV Malianury Grafiti dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. |                               |   |    |    |     |
| <b>2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> |  |                               |   |    |    |     |
| 5  | Kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan.  |                               |   |    |    |     |
| 6  | Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen.   |                               |   |    |    |     |
| 7  | Tindakan karyawan CV Malianury Grafiti yang cepat dan tanggap ketika konsumen datang.                  |                               |   |    |    |     |
| <b>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>           |  |                               |   |    |    |     |
| 8  | Kejelasan informasi mengenai produk dan harga pada CV Malianury Grafiti.                               |                               |   |    |    |     |
| 9  | Adanya garansi jika produk yang dipesan tidak sesuai dan jumlah pesanan produk kurang.                 |                               |   |    |    |     |
| 10   | Kejujuran karyawan ketika memberikan informasi tentang produk dan harga pada CV Malianury Grafiti.     |                               |   |    |    |     |
| <b>4. Empati (<i>Emphaty</i>)</b>              |  |                               |   |    |    |     |
| 11   | Karyawan selalu mengucapkan terima kasih di akhir pelayanan.   |                               |   |    |    |     |
| 12   | Sikap ramah dan sopan karyawan CV Malianury Grafiti dalam memberikan layanan kepada konsumen.          |                               |   |    |    |     |
| <b>5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>        |  |                               |   |    |    |     |
| 13   | Kebersihan dan kerapian kantor CV Malianury Grafiti.   |                               |   |    |    |     |
| 14   | Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman di CV Malianury Grafiti.                                 |                               |   |    |    |     |
| 15   | Menyediakan fasilitas seperti kursi dan ruang tunggu untuk para konsumen di CV Malianury Grafiti.      |                               |   |    |    |     |

### Loyalitas konsumen

| No  | DAFTAR PERNYATAAN  | Alternatif Kriteria Penilaian |   |    |    |     |
|---|--|-------------------------------|---|----|----|-----|
|   |  | SS                            | S | KS | TS | STS |
| <b>1. Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur</b><br><i>(Makes Regular Repeat Purchase)</i>  |  |                               |   |    |    |     |
| 1   | Anda akan melakukan pembelian produk kembali pada CV Malianury Grafiti.                        |                               |   |    |    |     |
| <b>2. Melakukan Pembelian Antar Lini Produk Atau Jasa</b><br><i>(Purchase Across Product and Server Lines)</i>                          |  |                               |   |    |    |     |
|   | Anda akan menggunakan jasa dari CV Malianury Grafiti untuk membuat produk percetakan yang lain |                               |   |    |    |     |
| <b>3. Merekomendasikan Produk Lain</b><br><i>(Refers Other)</i>   |  |                               |   |    |    |     |
| 3   | Anda akan memberikan info yang positif tentang CV Malianury Grafiti.                           |                               |   |    |    |     |
| 4   | Anda akan merekomendasikan jasa percetakan CV Malianury Grafiti kepada kerabat dan orang lain. |                               |   |    |    |     |
| 5   | Anda akan mengajak orang lain untuk menggunakan jasa percetakan CV Malianury Grafiti.          |                               |   |    |    |     |
| <b>4. Menunjukkan Kekebalan dari Daya Tarik Produk dari Pesaing</b><br><i>(Demonstrates an Immunity to the Full of the Competition)</i> |  |                               |   |    |    |     |
| 6   | Anda percaya terhadap jasa percetakan CV Malianury Grafiti.                                    |                               |   |    |    |     |
| 7   | Anda tetap akan loyal dengan CV Malianury Grafiti.   |                               |   |    |    |     |
| 8   | Anda tidak akan terpengaruh pada jasa percetakan yang lainnya.                                 |                               |   |    |    |     |
| 9   | Anda tidak berkeinginan untuk pindah ke jasa percetakan yang lain.                             |                               |   |    |    |     |

## Lampiran 2

### DAFTAR NAMA RESPONDEN

| No | Nama Responden      | Jenis Kelamin | Usia (Tahun) | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan  | Penghasilan (Rp) | Status Perkawinan |
|----|---------------------|---------------|--------------|---------------------|------------|------------------|-------------------|
| 1  | Yusra Zavira        | Perempuan     | 19           | SMA                 | Mahasiswi  | 1.500.000        | Belum Kawin       |
| 2  | Niya Walia          | Perempuan     | 18           | SMA                 | Pelajar    | 1.500.000        | Belum Kawin       |
| 3  | Widya Rosmayani     | Perempuan     | 19           | SMA                 | Mahasiswi  | 2.000.000        | Belum Kawin       |
| 4  | Zurina              | Perempuan     | 35           | D III               | Wiraswasta | 3.000.000        | Kawin             |
| 5  | Edo Borneo          | Laki-Laki     | 30           | S1                  | Wiraswasta | 2.500.000        | Kawin             |
| 6  | Welly               | Laki-Laki     | 25           | S1                  | PNS        | 3.500.000        | Belum Kawin       |
| 7  | Okty                | Perempuan     | 21           | SMA                 | Mahasiswi  | 2.000.000        | Belum Kawin       |
| 8  | M. Lutfi            | Laki-Laki     | 28           | S1                  | Wiraswasta | 2.500.000        | Kawin             |
| 9  | Rahmat A.Qadar      | Laki-Laki     | 19           | SMA                 | Pelajar    | 1.500.000        | Belum Kawin       |
| 10 | Rabujan             | Laki-Laki     | 30           | D III               | Wiraswasta | 3.500.000        | Kawin             |
| 11 | Rilma Maya Dela     | Perempuan     | 22           | SMA                 | Mahasiswi  | 2.000.000        | Belum Kawin       |
| 12 | Rizal Kurniawan     | Laki-Laki     | 22           | SMA                 | PNS        | 3.500.000        | Belum Kawin       |
| 13 | Suryadi             | Laki-Laki     | 32           | S1                  | Wiraswasta | 2.500.000        | Kawin             |
| 14 | Asnah               | Perempuan     | 26           | D III               | Swasta     | 3.000.000        | Belum Kawin       |
| 15 | Rudi                | Laki-Laki     | 29           | S1                  | Wiraswasta | 4.500.000        | Kawin             |
| 16 | Rika                | Perempuan     | 21           | SMA                 | Swasta     | 1.800.000        | Belum Kawin       |
| 17 | Nia                 | Perempuan     | 24           | SMA                 | Wirausaha  | 2.000.000        | Kawin             |
| 18 | Novi                | Perempuan     | 20           | SMA                 | Mahasiswi  | 2.000.000        | Belum Kawin       |
| 19 | Effry               | Laki-Laki     | 28           | D III               | Swasta     | 3.000.000        | Kawin             |
| 20 | Ria Kurniati        | Perempuan     | 28           | S1                  | Honorar    | 1.400.000        | Kawin             |
| 21 | Kristian            | Laki-Laki     | 30           | D III               | Swasta     | 2.000.000        | Kawin             |
| 22 | Misda               | Perempuan     | 26           | S1                  | PNS        | 2.500.000        | Kawin             |
| 23 | Manto               | Laki-Laki     | 39           | SMA                 | Wiraswasta | 2.000.000        | Kawin             |
| 24 | Angga               | Laki-Laki     | 26           | D III               | Swasta     | 2.000.000        | Kawin             |
| 25 | Dian                | Perempuan     | 24           | D III               | Swasta     | 1.900.000        | Belum Kawin       |
| 26 | Rudini              | Laki-Laki     | 23           | D III               | Swasta     | 2.500.000        | Belum Kawin       |
| 27 | Meri                | Perempuan     | 26           | SMA                 | Swasta     | 1.600.000        | Kawin             |
| 28 | Safariza            | Perempuan     | 25           | SMA                 | Wiraswasta | 1.500.000        | Belum Kawin       |
| 29 | Susi                | Perempuan     | 26           | SMA                 | Wiraswasta | 1.500.000        | Kawin             |
| 30 | Nurul Eliya Natasya | Perempuan     | 21           | SMA                 | Wiraswasta | 1.500.000        | Belum Kawin       |
| 31 | Satria Pamudi       | Laki-Laki     | 30           | S1                  | PNS        | 3.500.000        | Belum Kawin       |
| 32 | Hertati             | Perempuan     | 23           | SMA                 | Swasta     | 1.700.000        | Belum Kawin       |
| 33 | Lilik Sukarmiati    | Perempuan     | 24           | S1                  | Wirausaha  | 3.500.000        | Kawin             |

|    |                   |           |    |       |            |           |             |
|----|-------------------|-----------|----|-------|------------|-----------|-------------|
| 34 | Isma Inayah       | Perempuan | 23 | SMA   | Swasta     | 2.500.000 | Kawin       |
| 35 | Suniarsih         | Perempuan | 23 | SMA   | Wiraswasta | 2.210.000 | Kawin       |
| 36 | Wawan Setiawan    | Laki-Laki | 25 | SMA   | Wirausaha  | 2.500.000 | Belum Kawin |
| 37 | Safitri Umaliya   | Perempuan | 26 | SMA   | Wiraswasta | 1.750.000 | Kawin       |
| 38 | Eren Septrina     | Perempuan | 38 | D III | PNS        | 2.950.000 | Kawin       |
| 39 | Fuji Rahayu       | Perempuan | 23 | D III | Swasta     | 1.800.000 | Kawin       |
| 40 | Sagirin           | Laki-Laki | 35 | S1    | PNS        | 3.200.000 | Kawin       |
| 41 | Mardiya           | Perempuan | 32 | SMA   | Wirausaha  | 1.500.000 | Kawin       |
| 42 | Adie              | Laki-Laki | 30 | SMA   | Swasta     | 3.500.000 | Kawin       |
| 43 | M.Imam Fatwa      | Laki-Laki | 26 | S1    | Wiraswasta | 2.000.000 | Belum Kawin |
| 44 | Ratna             | Perempuan | 23 | D III | Swasta     | 2.000.000 | Kawin       |
| 45 | Riska Hardita     | Perempuan | 23 | S1    | PNS        | 3.000.000 | Belum Kawin |
| 46 | Putra Ananda      | Laki-Laki | 37 | D III | Swasta     | 2.300.000 | Kawin       |
| 47 | Intan             | Perempuan | 31 | S1    | PNS        | 4.000.000 | Kawin       |
| 48 | Magdalena Timans  | Perempuan | 36 | S1    | PNS        | 5.000.000 | Kawin       |
| 49 | Windaria Cristiny | Perempuan | 21 | SMA   | Swasta     | 1.500.000 | Belum Kawin |
| 50 | Rudi Kurniawan    | Laki-Laki | 24 | SMA   | Swasta     | 1.800.000 | Belum Kawin |
| 51 | Amanda            | Perempuan | 30 | S1    | Wirausaha  | 4.500.000 | Kawin       |
| 52 | Anzar Ardianta    | Laki-Laki | 24 | D III | Swasta     | 2.100.000 | Belum Kawin |
| 53 | Wawan             | Laki-Laki | 20 | SMA   | Swasta     | 3.000.000 | Belum Kawin |
| 54 | Arif Ardi Prayoga | Laki-Laki | 24 | SMA   | PNS        | 3.500.000 | Belum Kawin |
| 55 | Hendri R          | Laki-Laki | 25 | S1    | Swasta     | 2.500.000 | Belum Kawin |
| 56 | M. Nurul Arifin   | Laki-Laki | 28 | S1    | Wirausaha  | 4.000.000 | Belum Kawin |
| 57 | Devi Mandasari    | Perempuan | 25 | S1    | honoror    | 2.000.000 | Belum Kawin |
| 58 | Aspia             | Perempuan | 25 | DIV   | Wiraswasta | 1.890.000 | Kawin       |
| 59 | Syaridah          | Perempuan | 21 | SMA   | Swasta     | 1.000.000 | Belum Kawin |
| 60 | Ayu Fazariah      | Perempuan | 24 | S1    | Honoror    | 1.200.000 | Belum Kawin |
| 61 | Aris              | Laki-Laki | 22 | SMA   | PNS        | 3.500.000 | Belum Kawin |
| 62 | Azhari Heriasyah  | Laki-Laki | 29 | D III | Honoror    | 2.500.000 | Belum Kawin |
| 63 | Nuzul Ramadhoni   | Laki-Laki | 23 | SMA   | PNS        | 3.750.000 | Belum Kawin |
| 64 | Yelianjani        | Perempuan | 20 | SMA   | Mahasiswi  | 2.000.000 | Belum Kawin |
| 65 | Alex              | Laki-Laki | 23 | SMA   | Wirausaha  | 3.500.000 | Belum Kawin |
| 66 | Budi R. Purnama   | Laki-Laki | 29 | SMA   | Wiraswasta | 4.500.000 | Belum Kawin |
| 67 | Desi Kusuma Dewi  | Perempuan | 25 | D III | Mahasiswi  | 2.000.000 | Belum Kawin |
| 68 | Eka Wahyuni       | Perempuan | 25 | D III | Wirausaha  | 4.500.000 | Belum Kawin |
| 69 | Andre             | Laki-Laki | 25 | SMA   | Swasta     | 2.350.000 | Belum Kawin |
| 70 | Ari Kurniawan     | Laki-Laki | 24 | SMA   | PNS        | 3.500.000 | Belum Kawin |
| 71 | Halimah Sabri     | Perempuan | 45 | SMA   | Wirausaha  | 3.500.000 | Kawin       |
| 72 | Gunawan           | Laki-Laki | 45 | S1    | Wirausaha  | 4.000.000 | Kawin       |
| 73 | Era Yunina        | Perempuan | 24 | D III | Swasta     | 3.500.000 | Kawin       |
| 74 | Etika Sri Kanti   | Perempuan | 30 | S1    | Wirausaha  | 4.500.000 | Kawin       |

|     |                    |           |    |       |            |            |             |
|-----|--------------------|-----------|----|-------|------------|------------|-------------|
| 75  | Feri Aqustiadi     | Laki-Laki | 27 | S1    | Swasta     | 3.000.0000 | Kawin       |
| 76  | Saridah            | Perempuan | 27 | S1    | Wirausaha  | 3.000.000  | Kawin       |
| 77  | Asmarita           | Perempuan | 20 | SMA   | Mahasiswi  | 1.500.000  | Belum Kawin |
| 78  | Alpian             | Laki-Laki | 25 | SMA   | Wiraswasta | 2.000.000  | Kawin       |
| 79  | Tri Hernawati      | Perempuan | 35 | SMA   | Wirausaha  | 4.000.000  | Kawin       |
| 80  | Iin Indrawati      | Perempuan | 30 | S1    | PNS        | 4.500.000  | Kawin       |
| 81  | Jesicca            | Perempuan | 29 | SMA   | Swasta     | 2.500.000  | Kawin       |
| 82  | Bambang Prakoso    | Laki-Laki | 35 | S1    | Wirausaha  | 3.500.000  | Kawin       |
| 83  | Lukman Khouw       | Laki-Laki | 30 | S1    | Wirausaha  | 5.000.000  | Kawin       |
| 84  | Terry Simanjuntak  | Laki-Laki | 22 | SMA   | mahasiswa  | 1.500.000  | Belum Kawin |
| 85  | Anggun Septiana    | Perempuan | 30 | SMA   | IRT        | 3.000.000  | Kawin       |
| 86  | Emiliana Lina      | Perempuan | 28 | S1    | Wirausaha  | 3.500.000  | Kawin       |
| 87  | Cristian Lim       | Laki-Laki | 54 | S1    | Wiraswasta | 4.500.000  | Kawin       |
| 88  | Levina Halim       | Perempuan | 20 | SMA   | Wiraswasta | 2.000.000  | Belum Kawin |
| 89  | Hidayat            | Laki-Laki | 22 | SMA   | Mahasiswa  | 2.000.000  | Belum Kawin |
| 90  | Zukiro             | Laki-Laki | 21 | SMA   | PNS        | 3.500.000  | Belum Kawin |
| 91  | Eva Fitri          | Perempuan | 25 | SMA   | IRT        | 2.500.000  | Kawin       |
| 92  | Lia                | Perempuan | 23 | SMA   | Mahasiswi  | 2.000.000  | Belum Kawin |
| 93  | Halim Kusumo       | Laki-Laki | 30 | S1    | Wiraswasta | 3.500.000  | Kawin       |
| 94  | Endang             | Perempuan | 30 | SMA   | IRT        | 2.000.000  | Kawin       |
| 95  | Ersa Mayari        | Perempuan | 26 | D III | IRT        | 2.500.000  | Kawin       |
| 96  | Desi Apriana       | Perempuan | 25 | S1    | Wiraswasta | 3.750.000  | Belum Kawin |
| 97  | Cristiandi Sanjaya | Laki-Laki | 26 | S1    | Wirausaha  | 5.000.000  | Kawin       |
| 98  | Mia Rosaliana      | Perempuan | 30 | SMA   | Swasta     | 2.000.000  | Kawin       |
| 99  | Haspriani          | Perempuan | 30 | S1    | PNS        | 4.750.000  | Kawin       |
| 100 | Rani               | Perempuan | 23 | SMA   | Mahasiswi  | 1.500.000  | Belum Kawin |



### Lampiran 3

**Tabulasi Nilai Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan**

| No | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | Total | Rata-Rata |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------|
| 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 56    | 3,7333333 |
| 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 58    | 3,8666667 |
| 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 59    | 3,9333333 |
| 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 60    | 4         |
| 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 66    | 4,4       |
| 6  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 59    | 3,9333333 |
| 7  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 70    | 4,6666667 |
| 8  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 75    | 5         |
| 9  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 62    | 4,1333333 |
| 10 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 69    | 4,6       |
| 11 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 71    | 4,7333333 |
| 12 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 57    | 3,8       |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 64    | 4,2666667 |
| 14 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 57    | 3,8       |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 62    | 4,1333333 |
| 16 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 61    | 4,0666667 |
| 17 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 55    | 3,6666667 |
| 18 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 66    | 4,4       |
| 19 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 57    | 3,8       |
| 20 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 75    | 5         |
| 21 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 57    | 3,8       |
| 22 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 66    | 4,4       |
| 23 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 55    | 3,6666667 |
| 24 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 58    | 3,8666667 |
| 25 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 65    | 4,3333333 |
| 26 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 60    | 4         |
| 27 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 59    | 3,9333333 |
| 28 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 68    | 4,5333333 |
| 29 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 56    | 3,7333333 |
| 30 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 56    | 3,7333333 |
| 31 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 64    | 4,2666667 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 54 | 3,6       |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 | 4,4       |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 54 | 3,6       |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 | 4,4666667 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 65 | 4,3333333 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 62 | 4,1333333 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 58 | 3,8666667 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 74 | 4,9333333 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 | 4,3333333 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 3,8666667 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 51 | 3,4       |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 68 | 4,5333333 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4         |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 | 4,1333333 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 | 3,4       |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 | 5         |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 65 | 4,3333333 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 55 | 3,6666667 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 | 3,1333333 |
| 51 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 | 4,4       |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 69 | 4,6       |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 | 4,0666667 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 68 | 4,5333333 |
| 55 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 65 | 4,3333333 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 | 4,2666667 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 69 | 4,6       |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 66 | 4,4       |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 | 4,8666667 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 | 4,4666667 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 | 4,5333333 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 | 5         |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 | 3,5333333 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 | 4,2666667 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 | 4,1333333 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 | 3,9333333 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 | 4,5333333 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 74 | 4,9333333 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 | 5         |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 66 | 4,4       |

|           |     |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |           |
|-----------|-----|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|-----------|
| 71        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 69 | 4,6       |
| 72        | 5   | 5    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75 | 5         |
| 73        | 4   | 4    | 4    | 4    | 5   | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 59 | 3,9333333 |
| 74        | 5   | 5    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75 | 5         |
| 75        | 4   | 4    | 5    | 5    | 4   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 68 | 4,5333333 |
| 76        | 5   | 5    | 5    | 4    | 4   | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 66 | 4,4       |
| 77        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 67 | 4,4666667 |
| 78        | 4   | 4    | 4    | 5    | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 67 | 4,4666667 |
| 79        | 3   | 3    | 3    | 3    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 53 | 3,5333333 |
| 80        | 3   | 3    | 3    | 3    | 4   | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 57 | 3,8       |
| 81        | 5   | 5    | 5    | 4    | 4   | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 68 | 4,5333333 |
| 82        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 72 | 4,8       |
| 83        | 4   | 4    | 3    | 4    | 3   | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 55 | 3,6666667 |
| 84        | 4   | 4    | 4    | 4    | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 68 | 4,5333333 |
| 85        | 4   | 4    | 3    | 4    | 5   | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 2    | 2    | 5    | 60 | 4         |
| 86        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 60 | 4         |
| 87        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 67 | 4,4666667 |
| 88        | 4   | 4    | 4    | 5    | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 66 | 4,4       |
| 89        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 67 | 4,4666667 |
| 90        | 5   | 5    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75 | 5         |
| 91        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 67 | 4,4666667 |
| 92        | 5   | 5    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 70 | 4,6666667 |
| 93        | 5   | 5    | 5    | 4    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 71 | 4,7333333 |
| 94        | 4   | 4    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 60 | 4         |
| 95        | 5   | 5    | 5    | 5    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    | 64 | 4,2666667 |
| 96        | 5   | 5    | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 75 | 5         |
| 97        | 3   | 3    | 3    | 3    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3    | 56 | 3,7333333 |
| 98        | 4   | 4    | 5    | 5    | 3   | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 62 | 4,1333333 |
| 99        | 5   | 5    | 5    | 4    | 4   | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 71 | 4,7333333 |
| 100       | 4   | 4    | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 65 | 4,3333333 |
| Rata-Rata | 4,3 | 4,24 | 4,34 | 4,26 | 4,2 | 4,23 | 4,31 | 4,33 | 4,25 | 4,29 | 4,49 | 4,47 | 4,06 | 4,03 | 4,07 |    |           |

## Lampiran 4

**Tabulasi Nilai Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas**

| No | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Total | Rata-Rata |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----------|
| 1  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 28    | 3,1111111 |
| 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 28    | 3,1111111 |
| 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 30    | 3,3333333 |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 33    | 3,6666667 |
| 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 42    | 4,6666667 |
| 6  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 29    | 3,2222222 |
| 7  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 42    | 4,6666667 |
| 8  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 45    | 5         |
| 9  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 38    | 4,2222222 |
| 10 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 38    | 4,2222222 |
| 11 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 41    | 4,5555556 |
| 12 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 28    | 3,1111111 |
| 13 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 38    | 4,2222222 |
| 14 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 28    | 3,1111111 |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 32    | 3,5555556 |
| 16 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 33    | 3,6666667 |
| 17 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 34    | 3,7777778 |
| 18 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 40    | 4,4444444 |
| 19 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 31    | 3,4444444 |
| 20 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 45    | 5         |
| 21 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36    | 4         |
| 22 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36    | 4         |
| 23 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 34    | 3,7777778 |
| 24 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 29    | 3,2222222 |
| 25 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 30    | 3,3333333 |
| 26 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 36    | 4         |
| 27 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 29    | 3,2222222 |
| 28 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 37    | 4,1111111 |
| 29 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 29    | 3,2222222 |
| 30 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 29    | 3,2222222 |
| 31 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 28    | 3,1111111 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |           |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3,1111111 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 | 3,6666667 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 | 3,8888889 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4         |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3,4444444 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3,5555556 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 35 | 3,8888889 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3         |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 3,5555556 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4,1111111 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4         |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3,5555556 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4         |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3,2222222 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3,2222222 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3,3333333 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 40 | 4,4444444 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4,4444444 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 40 | 4,4444444 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4,2222222 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 39 | 4,3333333 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 4,6666667 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 | 4,6666667 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 | 3,7777778 |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 | 4,6666667 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 | 3,8888889 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3,3333333 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | 4,4444444 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 4,5555556 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5         |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 42 | 4,6666667 |

|                  |             |             |             |             |            |          |             |             |            |    |           |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------|-------------|-------------|------------|----|-----------|
| 71               | 4           | 4           | 5           | 5           | 5          | 5        | 5           | 5           | 5          | 43 | 4,7777778 |
| 72               | 5           | 5           | 5           | 5           | 5          | 5        | 5           | 5           | 5          | 45 | 5         |
| 73               | 4           | 4           | 4           | 4           | 4          | 3        | 3           | 3           | 3          | 32 | 3,5555556 |
| 74               | 5           | 5           | 5           | 5           | 5          | 5        | 5           | 5           | 5          | 45 | 5         |
| 75               | 5           | 5           | 5           | 5           | 5          | 5        | 5           | 5           | 5          | 45 | 5         |
| 76               | 4           | 4           | 5           | 5           | 5          | 4        | 3           | 3           | 3          | 36 | 4         |
| 77               | 4           | 4           | 4           | 5           | 5          | 4        | 4           | 4           | 4          | 38 | 4,2222222 |
| 78               | 4           | 4           | 4           | 5           | 5          | 4        | 5           | 5           | 5          | 41 | 4,5555556 |
| 79               | 4           | 4           | 4           | 4           | 3          | 3        | 3           | 3           | 3          | 31 | 3,4444444 |
| 80               | 4           | 5           | 5           | 3           | 3          | 5        | 4           | 2           | 2          | 33 | 3,6666667 |
| 81               | 3           | 4           | 3           | 3           | 5          | 5        | 5           | 3           | 3          | 34 | 3,7777778 |
| 82               | 5           | 5           | 4           | 5           | 4          | 4        | 4           | 4           | 4          | 39 | 4,3333333 |
| 83               | 5           | 3           | 4           | 4           | 5          | 3        | 3           | 3           | 4          | 34 | 3,7777778 |
| 84               | 4           | 5           | 2           | 3           | 5          | 4        | 5           | 4           | 2          | 34 | 3,7777778 |
| 85               | 4           | 4           | 4           | 5           | 5          | 3        | 5           | 3           | 2          | 35 | 3,8888889 |
| 86               | 5           | 2           | 2           | 4           | 5          | 4        | 2           | 3           | 3          | 30 | 3,3333333 |
| 87               | 3           | 3           | 2           | 3           | 3          | 5        | 5           | 5           | 4          | 33 | 3,6666667 |
| 88               | 4           | 5           | 5           | 5           | 3          | 2        | 3           | 3           | 3          | 33 | 3,6666667 |
| 89               | 4           | 3           | 5           | 3           | 5          | 5        | 4           | 3           | 2          | 34 | 3,7777778 |
| 90               | 3           | 5           | 4           | 4           | 3          | 3        | 4           | 4           | 2          | 32 | 3,5555556 |
| 91               | 5           | 4           | 4           | 3           | 5          | 3        | 4           | 4           | 4          | 36 | 4         |
| 92               | 5           | 5           | 4           | 5           | 5          | 4        | 3           | 3           | 3          | 37 | 4,1111111 |
| 93               | 4           | 5           | 4           | 5           | 4          | 3        | 3           | 3           | 3          | 34 | 3,7777778 |
| 94               | 4           | 4           | 4           | 4           | 4          | 5        | 5           | 5           | 5          | 40 | 4,4444444 |
| 95               | 5           | 5           | 4           | 3           | 4          | 4        | 3           | 3           | 3          | 34 | 3,7777778 |
| 96               | 4           | 5           | 5           | 5           | 4          | 4        | 4           | 3           | 3          | 37 | 4,1111111 |
| 97               | 5           | 5           | 4           | 5           | 4          | 5        | 4           | 4           | 4          | 40 | 4,4444444 |
| 98               | 4           | 3           | 4           | 4           | 3          | 5        | 5           | 5           | 5          | 38 | 4,2222222 |
| 99               | 5           | 5           | 3           | 3           | 5          | 4        | 5           | 5           | 5          | 40 | 4,4444444 |
| 100              | 5           | 4           | 5           | 5           | 5          | 4        | 4           | 4           | 4          | 40 | 4,4444444 |
| <b>Rata-Rata</b> | <b>4,18</b> | <b>4,15</b> | <b>4,12</b> | <b>4,08</b> | <b>4,1</b> | <b>4</b> | <b>3,95</b> | <b>3,89</b> | <b>3,8</b> |    |           |

## Lampiran 5

### Uji Validitas Variabel Kepuasan

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Pernyataan_1 Pernyataan_2 Pernyataan_3 Pernyataan_4
Pernyataan_5 Pernyataan_6 Pernyataan_7 Pernyataan_8 Pernyataan_9
Pernyataan_10 Pernyataan_11 Pernyataan_12 Pernyataan_13
Pernyataan_14 Pernyataan_15 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

|              |                     | Pernyataan_1 | Pernyataan_2 | Pernyataan_3 | Pernyataan_4 | Pernyataan_5 | Pernyataan_6 | Pernyataan_7 | Pernyataan_8 | Pernyataan_9 | Pernyataan_10 | Pernyataan_11 | Pernyataan_12 | Pernyataan_13 | Pernyataan_14 | Pernyataan_15 | Total  |
|--------------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------|
| Pernyataan_1 | Pearson Correlation | 1            | .884**       | .750**       | .553**       | .396**       | .318**       | .259**       | .377**       | .425**       | .369**        | .280**        | .271**        | .187          | .278**        | .231*         | .686** |
|              | Sig. (2-tailed)     |              | .000         | .000         | .000         | .000         | .001         | .009         | .000         | .000         | .000          | .005          | .006          | .063          | .005          | .021          | .000   |
|              | N                   | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100    |
| Pernyataan_2 | Pearson Correlation | .884**       | 1            | .732**       | .591**       | .400**       | .310**       | .264**       | .428**       | .517**       | .458**        | .308**        | .318**        | .223*         | .323**        | .282**        | .734** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000         |              | .000         | .000         | .000         | .002         | .008         | .000         | .000         | .000          | .002          | .001          | .026          | .001          | .004          | .000   |
|              | N                   | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100    |
| Pernyataan_3 | Pearson Correlation | .750**       | .732**       | 1            | .738**       | .394**       | .271**       | .228*        | .413**       | .376**       | .407**        | .187          | .158          | .259**        | .368**        | .279**        | .688** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .006         | .022         | .000         | .000         | .000          | .062          | .117          | .009          | .000          | .005          | .000   |
|              | N                   | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100    |
| Pernyataan_4 | Pearson Correlation | .553**       | .591**       | .738**       | 1            | .422**       | .417**       | .264**       | .309**       | .352**       | .477**        | .153          | .143          | .177          | .222*         | .307**        | .642** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000         | .000         |              | .000         | .000         | .008         | .002         | .000         | .000          | .130          | .157          | .079          | .027          | .002          | .000   |
|              | N                   | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100    |
| Pernyataan_5 | Pearson Correlation | .396**       | .400**       | .394**       | .422**       | 1            | .803**       | .728**       | .217*        | .293**       | .254*         | .311**        | .344**        | .206*         | .232*         | .353**        | .655** |





|                   |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Pernyataa<br>n_13 | Pearson         | .187   | .223*  | .259** | .177   | .206*  | .100   | .193   | .453** | .364** | .328** | .458** | .439** | 1      | .842** | .714** | .625** |
|                   | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                   | Sig. (2-tailed) | .063   | .026   | .009   | .079   | .040   | .324   | .054   | .000   | .000   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                 |                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Pernyataa<br>n_14 | Pearson         | .278** | .323** | .368** | .222*  | .232*  | .090   | .165   | .462** | .388** | .404** | .475** | .456** | .842** | 1      | .768** | .681** |
|                   | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                   | Sig. (2-tailed) | .005   | .001   | .000   | .027   | .020   | .373   | .100   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                 |                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Pernyataa<br>n_15 | Pearson         | .231*  | .282** | .279** | .307** | .353** | .255*  | .360** | .471** | .423** | .461** | .386** | .431** | .714** | .768** | 1      | .705** |
|                   | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                   | Sig. (2-tailed) | .021   | .004   | .005   | .002   | .000   | .010   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
| N                 |                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total             | Pearson         | .686** | .734** | .688** | .642** | .655** | .563** | .540** | .626** | .667** | .661** | .576** | .581** | .625** | .681** | .705** | 1      |
|                   | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|                   | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   | .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    | 100    | 100    | 100    |

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

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



|              |                 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|              | N               | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Pernyataan_7 | Pearson         | .394** | .454** | .514** | .487** | .532** | .717** | 1      | .713** | .622** | .815** |
|              | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|              | N               | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Pernyataan_8 | Pearson         | .476** | .437** | .421** | .531** | .520** | .601** | .713** | 1      | .653** | .804** |
|              | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|              | N               | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| pernyataan_9 | Pearson         | .573** | .483** | .491** | .398** | .634** | .641** | .622** | .653** | 1      | .817** |
|              | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|              | N               | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total        | Pearson         | .726** | .702** | .717** | .680** | .776** | .756** | .815** | .804** | .817** | 1      |
|              | Correlation     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Sig. (2-tailed) | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|              | N               | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

## Lampiran 7

### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

```

DATASET ACTIVATE DataSet2.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Pertanyaan_1 Pertanyaan_2 Pertanyaan_3 Pertanyaan_4 Pertanyaan_5
Pertanyaan_6 Pertanyaan_7 Pertanyaan_8 Pertanyaan_9 Pertanyaan_10 Pertanyaan_11
Pertanyaan_12 Pertanyaan_13 Pertanyaan_14 Pertanyaan_15
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

### Reliability Variable X

[DataSet2]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .898             | 15         |

## Lampiran 8

### Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas

```

DATASET ACTIVATE DataSet3.
RELIABILITY
  /VARIABLES=Pernyataan_1 Pernyataan_2 Pernyataan_3 Pernyataan_4 Pernyataan_5
Pernyataan_6 Pernyataan_7 Pernyataan_8 pernyataan_9
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

### Reliability Variable Y

[DataSet3]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .905             | 9          |

## Lampiran 9

### Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                |                | Unstandardized<br>Residual |
|--------------------------------|----------------|----------------------------|
| N                              |                | 100                        |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean           | .0000000                   |
|                                | Std. Deviation | 3.98715498                 |
| Most Extreme Differences       | Absolute       | .096                       |
|                                | Positive       | .058                       |
|                                | Negative       | -.096                      |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                | .955                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                | .321                       |

a. Test distribution is Normal.

## Lampiran 10

### Alat Analisis

#### REGRESI LINIER SEDERHANA

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 1.395                       | 3.930      |                           | .355  | .723 |
|       | X          | .554                        | .061       | .675                      | 9.050 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X.

```

### Regression

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | X <sup>a</sup>    | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .455     | .450              | 4.007                      |

a. Predictors: (Constant), X

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 1315.317       | 1  | 1315.317    | 81.902 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 1573.843       | 98 | 16.060      |        |                   |
|       | Total      | 2889.160       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 1.395                       | 3.930      |                           | .355  | .723 |
|       | X          | .554                        | .061       | .675                      | 9.050 | .000 |

a. Dependent Variable: Y



## Lampiran 11

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Daftar wawancara yang dilakukan dengan pimpinan CV Malianury Grafiti

Bapak Irfan Marindra, S.P S.Kom.M.Pd, untuk pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

1. Kapan berdirinya CV Malianury Grafiti?
2. Produk apa saja yang di produksi di CV Malianury Grafiti?
3. Ada berapa jumlah karyawan yang bekerja di CV Malianury Grafiti?
4. Keluhan konsumen seperti apa yang biasa dikeluhkan oleh konsumen pada CV Malianury Grafiti?
5. Melalui media apa konsumen menyampaikan keluhan mereka?