

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
DEPOT GALON PD ASSYFA 02 DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

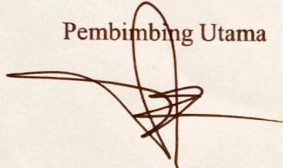
**DICKY WAHYUDI**  
NIM. 191310144

Program Studi Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal : 15 Mei 2023

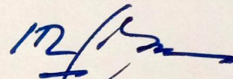
Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



**Samsuddin, SE, MSi**  
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



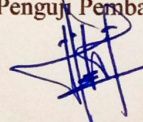
**Dr. H. Helman Fachri, SE, MM**  
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu



**Gun Mayudi, SE, M.Sc**  
NIDN. 1127128601

Penguji Pembantu

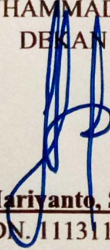


**Sumiyati, SE, MM**  
NIDN. 1125117801

Pontianak, 15 Mei 2023

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN



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

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DEPOT GALON ISI ULANG PD ASSYFA 02 DI KOTA  
PONTIANAK**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DICKY WAHYUDI**

**NIM 191310144**



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

**2023**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Depot Galon Isi Ulang PD Assyfa 02 di Kota Pontianak” Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus ditempuh oleh mahasiswa termasuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu ( S-1 ) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pontianak untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi ( SE ).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST, M.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Ibu Heni Safitri, SE., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
4. Bapak Samsuddin, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Neni Triana M., SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Bapak Irfan Mahdi, SE. MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Bapak Gun Mayudi, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen dan Tenaga Kependidikan Serta Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membekali dengan pengetahuan selama mengikuti

perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

9. Bapak Fuad Darmawan selaku pemilik depot galon PD Assyfa 02 yang telah mengizinkan dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Orang tua, keluarga, saudara-saudara dan teman-teman yang telah memberikan doa, motivasi, bantuan dan kasih sayangnya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pontianak, 5 Februari 2023

Penulis

Dicky Wahyudi

NIM : 191310144

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada depot galon PD Assyfa 02 di Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi ( $r$ ), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji kelayakan model (Uji F)

Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana:  $\hat{Y} = 1,392 + 0,635X$ . Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,514. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan PD Assyfa 02 adalah cukup. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,264 hal ini berarti 26,4% ( $1 \times 0,264 \times 100\%$ ) loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kepuasan, Sedangkan sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dan hasil uji kelayakan model menunjukkan  $F$  hitung 35,195 >  $F$  tabel 3,94 menunjukkan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pada PD Assyfa 02.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>Ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan .....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
G. Metode Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	22
B. Jasa .....	23
C. Kepuasan Pelanggan .....	26
D. Loyalitas Pelanggan .....	28
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat Depot Galon PD Assyfa 02.....	31
B. Struktur Organisasi.....	32
C. Aspek Pemasaran .....	33
D. Sistem Penggajian .....	35
E. Waktu/Jam Kerja Karyawan .....	35

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Responden .....	36
B. Analisis Data .....	41

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN.....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama Depot Galon Yang Terdaftar Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Barat.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Penjualan dan Jenis Harga.....	5
Tabel 1.3	Jumlah Pendapatan, Pengeluaran, dan Laba.....	6
Tabel 1.4	Biaya Operasional dan Persentase.....	7
Tabel 1.5	Skala Likert.....	16
Tabel 1.6	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	19
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Tanggungan.....	39
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	40
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X).....	41
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	44
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Korelasi (R).....	45



Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	46
---------------------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	11
------------	-------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2	Karakteristik Responden.....	56
Lampiran 3	Tabulasi Variabel Kepuasan (X) .....	61
Lampiran 4	Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	66
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X) .....	70
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	76
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X) .....	78
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	78
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas Instrumen.....	79
Lampiran 10	Hasil Hasil Analisis Linier Regresi Sederhana .....	79
Lampiran 11	Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	80
Lampiran 12	Hasil Uji Kelayakan Model .....	80
Lampiran 13	Laporan Penjualan dan Rugi Laba.....	81

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan salah satu sumber kehidupan dari sekian banyak zat yang ada di alam yang penting bagi kehidupan manusia. Manusia memerlukan air untuk membantu metabolisme yang ada di dalam tubuh karena dari tiga perempat dari tubuh kita adalah air. Fungsi air juga merupakan zat yang sangat dibutuhkan manusia dan menduduki urutan kedua setelah udara. Sebagai produk kebutuhan manusia, maka air minum layak dan aman untuk dikonsumsi akhirnya menjadi suatu tuntutan masyarakat saat ini sedangkan ketersediaan air layak minum yang berkualitas dan terjamin dari segi kesehatan semakin sulit diperoleh, karena segala aktifitas masyarakat di berbagai aspek kehidupan manapun memerlukan air minum bersih. Hal ini juga dipengaruhi oleh peningkatan jumlah penduduk yang meningkat secara cepat serta kuantitas dan kualitas air tanah mengalami penurunan yang cukup tajam, disebabkan adanya kerusakan alam dan resiko pencemaran yang semakin tinggi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa air bersih merupakan kebutuhan utama dari manusia untuk kelangsungan hidupnya, kebutuhan air minum yang sehat dan layak dikonsumsi merupakan suatu peluang usaha bagi usaha pengisian air minum bermineral pada masa yang akan datang. Seluruh masyarakat terutama yang hidup di kota-kota besar mengkonsumsi produk air minum untuk memenuhi kebutuhannya akan minuman yang sehat dan bermineral. Depot air

minum isi ulang adalah usaha yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dan menjual langsung kepada pelanggan.

Melihat kondisi yang ada saat ini sudah terdapat banyak depot air minum isi ulang. Begitupun dengan kebutuhan masyarakat akan air minum semakin tinggi seiring bertambahnya jumlah penduduk. Kebanyakan pelanggan memilih untuk membeli air minum isi ulang dikarenakan praktis. Sebagian besar dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan air minum memilih untuk membeli yang praktis atau mudah didapat. Bisnis ini akan berkembang pesat bila dirintis pada lokasi yang tepat misalnya kompleks perumahan di kota-kota besar yang dimana depot air minum isi ulang murah masih terbatas. Atau minimal tempat yang digunakan haruslah cukup strategis. Selain lokasi yang harus diperhatikan, tentunya tampilan dari depot juga harus cukup menarik. Banyak bisnis depot air minum yang dibuat asal-asalan atau tanpa memperdulikan penampilan, kebersihan dan hal lainnya. Hal tersebut yang dapat menimbulkan kesan negatif dari pembeli.

Usaha air minum isi ulang merupakan usaha yang mudah untuk dijalankan, juga menjanjikan mendapat keuntungan melimpah, terlebih lagi dengan semakin minimnya ketersediaan air bersih, terutama di kota-kota besar, baik karena pencemaran, karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akibat pertambahan populasi dan sebagainya. Untuk memulai usaha depot air galon, pengusaha harus mendaftarkan usahanya dan mendapatkan sertifikat lulus uji layak konsumsi yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

PD Assyfa 02 adalah salah satu depot air minum isi ulang di Kota Pontianak yang menyediakan produk untuk mengisi air minum masing masing dalam kemasan 19 liter dalam galon, yang berlokasi di Jalan Tabrani Achmad Komplek Rijani Indah No D-1, Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Kecamatan Pontianak Barat, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. PD Assyfa 02 didirikan pada Tahun 2015 oleh bapak Fuad Darmawan yang telah berpengalaman dalam memenuhi kebutuhan air minum galon yang layak konsumsi. Kondisi ini dapat dilihat dari banyaknya depot galon isi ulang yang berdiri di sekitaran PD Assyfa 02 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak**  
**Nama Depot Galon Yang Terdaftar di Kecamatan Pontianak Barat**  
**Tahun 2022**

No	Nama	Alamat
1	Tuti Fam	JL Tebu No 1-A
2	Heryansyah	JL H. Rais A Rahman Gg Gunung Lawit
3	Syarifah Halizah	Jl Tebu Gg Mufakat
4	Tia Noviati	Jl Komyos Sudarso Perumnas 1 Gg Larat No 12
5	Martinus Noldi	Jl Karet Komplek Surya Kencana 1 blok G No 13
6	Natalria Tetty Swan Siagian	Jl RE Martadinata No 40 RT 001/RW 012
7	Nadia Usaibah	Jl Tebu Gg Nusa 2 No 8
8	Hafidz Armansyah	Jl Sawo No 14-A
9	Fuad Darmawan / PD Assyfa 02	Jl Tabrani Achmad Komp Rinjani Indah No D-1

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Pontianak, Tahun 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat delapan perusahaan pesaing PD Assyfa 02 yang ada di Pontianak Barat PD Assyfa 02.

Oleh karena itu, PD Assyfa 02 harus memiliki inovasi-inovasi baru dari layanannya agar tetap mempertahankan kualitas dan keunggulan perusahaan.

Banyak macam strategi pemasaran yang dapat digunakan, salah satunya adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Karena kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan membuat pelanggan merasa nyaman dan menghindari rasa ketidak-nyamanan sehingga terjadinya kesetiaan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah kunci keunggulan bersaing bagi perusahaan dengan perusahaan lainnya.

PD Assyfa 02 mempunyai kebijakan pelayanan yaitu sebelum galon isi ulang diberikan kepada pelanggan, galon tersebut harus di cuci dan di bersihkan terlebih dahulu untuk menjaga kebersihan kualitas air yang akan di jual. Karena semakin ketatnya persaingan dalam bisnis depot galon kondisi ini dapat dilihat dari pelanggan mengenal PD Assyfa 02 harus menjaga kualitas kebersihan dan pelayanan yang di berikan. PD Assyfa 02 juga mempunyai laporan keuangan pada tahun 2020-2022, berikut laporan keuangannya di tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2**  
**PD Assyfa 02**  
**Jumlah Penjualan dan Jenis harga**  
**Tahun 2020-2022**

No	Harga	Pembelian di Toko Rp. 5.000/ Galon	Pembelian + Antar Rp. 6.000-7.000 / Galon	Total	Persentase %
1	Penjualan 2020	8.321	27.078	35.399	-
2	Penjualan 2021	9.333	30.341	39.674	12,07%
3	Penjualan 2022	8.564	29.620	38.184	(3,75%)

Sumber : PD Assyfa 02, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah penjualan PD Assyfa 02 dalam tiga tahun terakhir yaitu, Tahun 2020 penjualan galon dengan harga 5.000 sebesar 8.321 galon, penjualan galon dengan harga 6.000-7.000 sebanyak 27.078 galon dengan total dalam satu tahun sebanyak 35.399 galon. Penjualan pada tahun 2021 dengan harga 5.000 sebanyak 9.333 galon , penjualan dengan harga 6.000-7.000 sebanyak 30.341 galon dengan total penjualan keseluruhan 39.674 dengan persentase penjualan dari tahun sebelumnya sebanyak 12,07%. Penjualan pada tahun 2022 penjualan galon dengan harga 5.000 sebanyak 8.564, penjualan galon dengan harga 6.000-7.000 sebanyak 29.620 dengan jumlah total selama satu tahun sebanyak 38.184 galon dengan persentase penurunan ( 3,75% ). Penjualan galon isi ulang pada depot galon PD Assyfa 02 setiap tahun nya selalu mengalami naik turun hal ini dapat di lihat dari jumlah penjualan galon setiap tahunnya pada tabel 1.2 di atas.



Agar setiap pembelian pelanggan di ketahui pendapatan keuntungan PD Assyfa 02 memiliki jumlah pendapatan, pengeluaran dan laba berikut :

**Tabel 1.3**  
**Pd Assyfa 02**  
**Jumlah Pendapatan, Pengeluaran, dan Laba**  
**Tahun 2020-2022**

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Pengeluaran (Rp)	Laba (Rp)	Persentase (%)
1	2020	Rp 216.408.000	Rp 120.725.000	Rp 95.683.000	-
2	2021	Rp 241.831.000	Rp 130.620.000	Rp 111.311.000	16,34%
3	2022	Rp 236.450.000	Rp 127.175.000	Rp 109.255.000	(1,84%)

Sumber: PD Assyfa 02, Tahun 2022

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami kenaikan keuntungan sebesar 16,34%. Pada tahun 2021 ke tahun 2022 PD Assyfa 02 mengalami penurunan sebesar (1,84%). Oleh karena itu, PD Assyfa 02 harus menjaga dan mempertahankan kualitas air isi ulang yang di jual agar dapat mempertahankan omset setiap tahunnya dan mendapatkan kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanannya sehingga pelanggan yang sudah ada akan loyal terhadap PD Assyfa 02.

**Tabel 1.4**  
**PD Assyfa 02**  
**Biaya Operasional dan Persentase**  
**Tahun 2020-2022**

Keterangan	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
<b>Harga Pokok Penjualan ( HPP)</b>	<b>Rp 216.408.000</b>	<b>Rp 241.831.000</b>	<b>Rp 236.450.000</b>
Bahan Baku Air Tangki dan Tutup Galon	Rp 81.945.000	Rp 91.740.000	Rp 88.395.000
Gaji Karyawan	Rp 22.100.000	Rp 22.100.000	Rp 22.100.000
Biaya Operasional	Rp 16. 680.000	Rp 16.680.000	Rp 16.680.000
Total Biaya Usaha	Rp 120.725.000	Rp 130.620.000	Rp 127.175.000
<b>Laba Bersih</b>	<b>Rp 95.683.000</b>	<b>Rp 111.311.000</b>	<b>Rp 109.255.000</b>
<b>Persentase</b>		<b>16,34 %</b>	<b>(1,84 %)</b>

Sumber : PD Assyfa 02, Tahun 2022

Pada Tabel 1.4 di atas merupakan tabel penjabaran mengenai harga pokok penjualan , bahan baku, gaji karyawan, biaya operasional, total biaya usaha, laba bersih dan persentase yang di jabarkan selama tiga tahun terakhir yaitu : tahun 2020, tahun 2021 dan tahun 2022 data tersebut di ambil penulis berdasarkan hasil penelitian dan wawancara pada toko PD assyfa 02.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak PD Assyfa 02 melakukan proses layanan galon dengan menukarkan galon yang kosong dengan galon baru berisikan air, kemudian dilanjutkan dengan membawa galon kosong ke toko dengan membersihkannya. Keluhan yang biasa di terima oleh pihak PD Assyfa 02 ketidakpuasan pelanggan biasanya lamanya pengantaran galon, tidak bersihnya galon yang diberikan dan adanya jentik-jentik pada air galon. Oleh karena itu, biasanya pelanggan menyampaikan keluhannya secara langsung datang ke kantornya dengan memberitahukan tentang keluhan yang dialami sehingga pihak PD Assyfa langsung bisa menyadari kesalahannya dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

PD Assyfa 02 dalam menjalankan usahanya memperhatikan lima dimensi kepuasan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. PD Assyfa 02 ini juga menerapkan antar jemput gratis dengan syarat penambahan harga pada setiap galon sesuai jarak tempat tinggal pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Depot Galon Isi Ulang PD Assyfa 02 di Kota Pontianak”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Depot Galon Isi Ulang PD Assyfa 02 di Pontianak”?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan masalah lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi kepuasan menggunakan 5 (lima) indikator kepuasan yang meliputi:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*emphaty*)
5. Bukti Fisik (*tangibles*)

Penulis juga membatasi loyalitas dengan menggunakan 3 ( tiga ) indikator yang meliputi:

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Repeat buyer*)
2. Merekomendasikan pada orang lain (*Recommended to other*)

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

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada galon isi ulang PD Assyfa 02 di Kota Pontianak.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana dalam mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan yang diterapkan ke dalam suatu penelitian ilmiah di bidang pemasaran.

2. Bagi PD Assyfa 02

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dalam berbelanja galon di PD Assyfa 02.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa maupun pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

## F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dan Keller (2008:138): “kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka”.

Dimensi kepuasan menurut Tjiptono (2014:282) sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)  
Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)  
Yakni keinginan para staf untuk membantu konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*)  
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan.
4. Empati (*emphaty*)  
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen.
5. Bukti Fisik (*tangibles*)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Sheth dan Mittal dalam Tjiptono (2014:393): Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

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

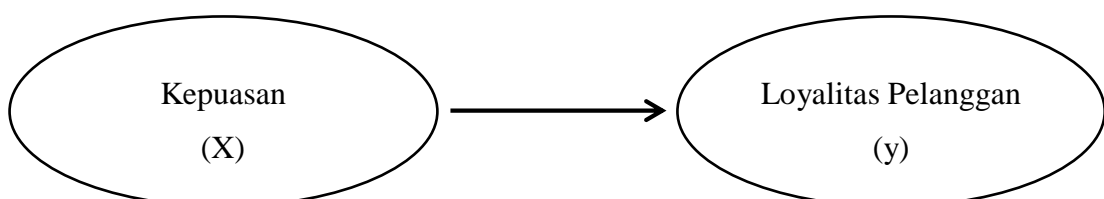
1. Melakukan pembelian ulang secara teratur (*Repeat buyer*)
  2. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa (*Purchase across product and service lines*)
  3. Merekomendasikan pada orang lain (*Recommended to other*)
  4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates immunity to the full of competitions*)
- Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan pesaing.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Febrianto dan Arini (2022) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan air minum dalam kemasan merek Kita RO di agen Putra Kita RO Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Nurhadi (2022) yang berjudul Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Penelitian yang dilakukan Nur Hikmah, dkk (2019) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Meminjam pada Koperasi Mekar Kecamatan Tebas. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

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



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode asosiatif. Menurut Siregar (2019:15): “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian”.

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

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

Menurut Siregar (2019:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan atau riset penelitian. Data primer lebih mencerminkan kebenaran yang dilihat.

Adapun cara mendapatkan data primer yaitu sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Menurut Siregar (2019:40): 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”. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Disini peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik PD Assyfa 02 untuk memperoleh informasi seperti sejarah berdirinya perusahaan, fasilitas yang ada, serta memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

## 2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden disini yaitu pelanggan yang membeli galon di depot PD Assyfa 02.

### b. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Siregar (2019:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya”. Data sekunder yang diperoleh dari perusahaan seperti jenis layanan pada PD Assyfa 02, daftar harga PD Assyfa 02, dan data pendapatan.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan



kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah membeli di PD Assyfa 02 di Kota Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pada penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan sampel digunakan rumus dari Purba (1997) dalam Sujarweni (2015:155), yaitu sebagai berikut:

$$n = Z^2 / 4(Moe)^2$$

Di mana :

N = jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = *Margin Of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%

Maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$N = 1,96 / 4 (0,10)^2$$

$$N = 96,04 \text{ atau } 96$$

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 96 responden. Tetapi penulis menetapkan jumlah sampel menjadi 100 responden, untuk mempermudah perhitungan sampel dalam penelitian ini. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2017:85) “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu”. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Usia responden minimal 18 tahun.
  2. Responden yang sudah pernah membeli di PD Assyfa 02 minimal 2 kali.
  3. Berlokasi di Kota Pontianak Barat
4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38): “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. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2017:39): “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (X).

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2017;39): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y).

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Siregar (2019:50): “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan, dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang disebar, kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan yaitu:

**Tabel 1.5**  
**Skala Likert**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKOR</b>
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 6. Teknik Analisis Data

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2019:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana kecepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukuran yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Validitas dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,195 (5%). Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan SPSS 19 *for windows*.

#### 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2019:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama

dengan menggunakan alat ukur yang sama pula”. Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini dengan reliabilitas Cronbach Alpha. Menurut Siregar (2019:90): “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ ”.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2019:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Teknik uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal sehingga tidak lolos uji normalitas.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2019:379): “Regresi sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi hubungan atau pengaruh antara variabel bebas yaitu kepuasan pelanggan (X) dengan variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y). Rumus yang digunakan adalah Siregar (2019:379):

$$\hat{Y} = a + b.X$$

Dimana:

$\hat{Y}$  = Variabel Terikat (*dependent*): Loyalitas Pelanggan

$X$  = Variabel Bebas (*independent*): Kepuasan

a dan b = Konstanta

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2019:337): "Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel. Koefisien korelasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel Kepuasan Pelanggan (X) dan Loyalitas Pelanggan(Y)." Teknik yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah Pearson Product Moment.

Untuk menginterpretasikan nilai korelasi menggunakan pedoman yang dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut ini :

**Tabel 1.6**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Nilai Korelasi (r)</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar (2019:337)

e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Siregar (2019:338): “Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sambungan yang diberikan oleh variable X (bebas) terhadap Y (terikat)”.

Rumus:

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

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Gani dan Amalia (2015:159): “Uji F dan *Godness of Fit Test* adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi”. Model ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan PD Assyfa 02 di Pontianak. Penguji tersebut dilakukan dimana jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau model regresi sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan dan sebaliknya.

Langkah pengujian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

$H_a$  : Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

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

Menentukan kriteria keputusan: Jika F hitung  $>$  F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika F hitung  $<$  F tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

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

1. Sebagian besar responden berusia antara 23-27 tahun, dengan jenis kelamin laki-laki yang paling tinggi, sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta, dengan penghasilan tertinggi 1.000.000 – 2.999.999, dan mempunyai tanggungan

2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model persamaan regresi konstanta  $a = 1,392$  artinya jika Kepuasan bernilai 0, maka Loyalitas Pelanggan berbelanja di Depot Galon PD Assyfa 02 bernilai 1,392 satuan.

3. Nilai koefisien regresi  $b = 0,635$  artinya jika nilai variabel kepuasan meningkat sebesar satu satuan, maka nilai Loyalitas Pelanggan pada Depot Galon PD Assyfa 02 meningkat sebesar 0,635 satuan.

4. Hasil Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil penelitian didapat nilai R atau korelasi sebesar 0,514, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah cukup karena nilai intervalnya berada pada nilai 0,60.

nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah sebesar 0,264. Hal ini berarti 26,4% ( $1 \times 0,264 \times 100\%$ ) loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kepuasan. Sedangkan sisanya sebesar 73,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

#### 5. Uji Kelayakan Model

Dari hasil uji nilai F hitung  $35,195 > F$  tabel 3,94 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas Pelanggan yang dipengaruhi oleh Kepuasan.

### **B. SARAN**

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

1. Karyawan harus lebih cepat dalam memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada pelanggan.
2. Karyawan harus lebih responsif dalam mengatasi setiap keluhan pelanggan, dan lebih sigap lagi dalam menangani keluhan pelanggan dan selalu mengutamakan kenyamanan pelanggan dalam mengonsumsi galon di PD Assyfa 02
3. Karyawan harus mampu memberikan jaminan bahwa mereka akan kembali lagi menggunakan produk galon PD Assyfa 02 dari mengantar sampai galon ditangan pelanggan sehingga tidak akan rugi menggunakan galon PD Assyfa 02.

4. Perusahaan harus selalu memperhatikan fasilitas fisik yang ada dengan cara menjaga kebersihan dan kerapian dalam mesin isi ulang galon, kemudian cara berkomunikasi yang baik, ramah dan sopan santun serta harus meningkatkan fasilitas teknologi yang canggih untuk mempermudah dalam hal pelayanan.
5. Dalam mengantar galon ke pelanggan kendaraan yang disediakan harus dalam keadaan bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Febrianto, dan Eti Arini. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Volume 3 Nomor 1 Juli 2022.
- Gani, Irwan dan Amalia Siti. 2018. *Alat Analisis Data* Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Phillip. dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Ramadhani, Mela dan Nurhadi. 2022. *Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua*. Vol. 11 No. 2 Maret 2022.
- Hikmah, Triana M dan Samsuddin. 2019. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Meminjam pada Koperasi Mekar Kecamatan Tebas*. Jurnal Produktifitas
- Siregar, Syofian. 2019. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bumi Aksara, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustakabarupress. Yogyakarta.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*, Cv. Andi Offset, Yogyakarta.

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Depot Galon Isi Ulang Pd Assyfa 02 Di Kota Pontianak“, saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/ibu/Sdr/I untuk meluangkan waktu membantu saya mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan dengan sebenar-benarnya.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

#### B. Identitas Peneliti :

Nama : Dicky Wahyudi  
Nim : 191310144  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Pontianak

### C. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Berikanlah tanda checklist (√) pada pilihan jawaban yang Anda anggap sesuai dengan yang Anda rasakan.
2. Mohon Anda mengisi sesuai dengan apa yang Anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban.
4. Pilihan jawaban adalah sebagai berikut:
  - a. SS : Sangat Setuju
  - b. S : Setuju
  - c. KS : Kurang Setuju
  - d. TS : Tidak Setuju
  - e. STS : Sangat Tidak Setuju

### D. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Penghasilan per bulan :

Jumlah Tanggungan :

Status Perkawinan :

Frekuensi Pembelian Dalam Sebulan :

<b>Variabel Kepuasan (X)</b>						
<b>A</b>	<b>Keandalan (<i>reability</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Air galon bersih dan tidak berbau					
2.	Pelayanan sesuai harapan					
3.	Harga galon lebih murah dari tempat lain					
4	Pelanggan menghubungi pihak PD Assyfa saat akan memesan galon isi ulang					
5	Karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan ramah					
<b>B</b>	<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
6	Kemampuan karyawan dalam merespon setiap permintaan pelanggan.					
7	Penanganan keluhan konsumen baik.					
8	Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen.					
<b>C</b>	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
9	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan.					
10	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					
11	Karyawan memiliki sikap dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan					
<b>D</b>	<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
12	Karyawan mengucapkan terima kasih.					
13	Cara berkomunikasi karyawan mudah dimengerti.					
14	Memberikan perhatian dalam melayani keluhan pelanggan					

15	Karyawan selalu selalu memastikan kualitas air kepada konsumen					
<b>E</b>	<b>Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
16	PD Assyfa 02 Lokasi luas dan mudah di temukan.					
17	PD Assyfa 02 selalu memperhatikan kebersihan alat.					
18	PD Assyfa memiliki lokasi yang strategis					
19	PD Assyfa memiliki fasilitas yang baik					
<b>Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)</b>						
<b>A</b>	<b>Melakukan pembelian ulang secara teratur (<i>Repeat buyer</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Dalam membeli air minum isi ulang pada PD Assyfa 02 saya tidak perlu melakukan pertimbangan-pertimbangan lagi.					
2.	Saya merasa puas dengan depot galon PD Assyfa 02 sehingga melakukan pembelian secara teratur					
3.	Saya membeli air minum isi ulang di PD Assyfa 02 karena memiliki kualitas yang selalu konsisten					
<b>B</b>	<b>Merekomendasikan pada orang lain (<i>Recommended to other</i>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
4.	Saya akan memberikan informasi yang positif tentang PD Assyfa 02.					
5	Merekomendasikan ke teman serta keluarga untuk membeli air minum isi ulang pada PD Assyfa 02					
<b>C</b>	<b>Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (<i>Demonstrates immunity to the full of competition</i>)</b>					



6.	Saya merasa puas membeli air minum isi ulang pada PD Assyfa 02					
----	----------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

***“ Terima Kasih “***

## Lampirn 2

### Karakteristik Responden

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENDAPATAN PER BULAN	JUMLAH TANGGUNGAN	STATUS PERKAWINAN	FREKUENSI PEMBELIAN
1	WALHADI	LAKI-LAKI	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	6
2	PRIONO	LAKI-LAKI	31	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 5.000.000	3	MENIKAH	3
3	GUSTI SURYA	LAKI-LAKI	45	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	3	MENIKAH	3
4	MARDIANSYAH	LAKI-LAKI	28	S1	PNS	RP 3.500.000	2	MENIKAH	7
5	GIVANDA BAYO	LAKI-LAKI	19	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	BELUM MENIKAH	5
6	NUR HIDAYATI	PEREMPUAN	27	D3	SWASTA	RP 2.000.000	3	BELUM MENIKAH	4
7	RINA ADELINA	PEREMPUAN	32	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	2	MENIKAH	2
8	RATNA ANJANI SARI	PEREMPUAN	26	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	1	MENIKAH	7
9	INDAH PURNAMA SARI	PEREMPUAN	21	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	5
10	NURAINI	PEREMPUAN	18	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	5
11	NUR AINUN ANANDA	PEREMPUAN	29	SMA	SWASTA	RP 1.000.000	2	MENIKAH	8
12	FELIK	LAKI-LAKI	23	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000		BELUM MENIKAH	6
13	RINDIANI	PEREMPUAN	24	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 2.000.000	1	MENIKAH	4
14	HERU ANGGARA	LAKI-LAKI	28	S1	PNS	RP 5.000.000	2	MENIKAH	4
15	NYEMAS WINDA SARI	PEREMPUAN	22	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 3.500.000	2	BELUM MENIKAH	5
16	FEBI WULAN SARI	PEREMPUAN	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	6
17	MARDIANTO	LAKI-LAKI	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	4

18	RUDI	LAKI-LAKI	25	D3	SWASTA	RP 3.000.000	2	MENIKAH	8
19	BRAM GUSMITA	LAKI-LAKI	25	S1	SWASTA	RP 3.500.000	3	BELUM MENIKAH	7
20	ALDI PARISTINO	LAKI-LAKI	30	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	3	MENIKAH	6
21	MELI	PEREMPUAN	25	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	2	BELUM MENIKAH	5
22	YULIA	PEREMPUAN	23	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 3.500.000	2	BELUM MENIKAH	6
23	HENDRA WIJAYA	LAKI-LAKI	38	D3	SWASTA	RP 1.500.000	3	MENIKAH	2
24	NUR HADINI	PEREMPUAN	19	SMA	SWASTA	RP 1.000.000	2	BELUM MENIKAH	4
25	RODIANSYAH	LAKI-LAKI	35	S1	PNS	RP 5.000.000	3	MENIKAH	5
26	RISKI	LAKI-LAKI	27	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	2	BELUM MENIKAH	4
27	WAHYU	LAKI-LAKI	28	S1	PNS	RP 3.500.000	2	MENIKAH	6
28	DARIUS DARMA	LAKI-LAKI	32	D3	SWASTA	RP 2.000.000	3	MENIKAH	4
29	ARDI SAPUTRA	LAKI-LAKI	26	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	3
30	YA' TEDI	LAKI-LAKI	41	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	3	MENIKAH	3
31	ARIF PRATAMA PUTRA	LAKI-LAKI	24	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 4.000.000	3	BELUM MENIKAH	4
32	DEWI SAFITRI	PEREMPUAN	23	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	7
33	INDAH LESTARI	PEREMPUAN	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	6
34	OKTAVIANA	PEREMPUAN	29	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.000.000	2	MENIKAH	2
35	WULAN	PEREMPUAN	18	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	5
36	GUNAWAN	LAKI-LAKI	18	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	3
37	SYAHBUDI	LAKI-LAKI	38	D3	PNS	RP 3.000.000	4	MENIKAH	2
38	SATA MAULANA	LAKI-LAKI	44	S1	PNS	RP 5.000.000	4	MENIKAH	5
39	MUHAMMAD ARIFIN	LAKI-LAKI	39	S1	PNS	RP 3.000.000	3	MENIKAH	3

40	IPAN KUSNADI	LAKI-LAKI	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	6
41	ASYILA DINA AZAHRA	PEREMPUAN	22	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	3
42	HIDAYAT EKA PUTRA	LAKI-LAKI	32	S1	PNS	RP 3.000.000	3	MENIKAH	7
43	HERIANSYAH	LAKI-LAKI	47	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	4	MENIKAH	4
44	NORAHIM	PEREMPUAN	41	D3	SWASTA	RP 1.500.000	3	MENIKAH	8
45	RAHMAD	LAKI-LAKI	18	D3	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	4
46	RALIADI	LAKI-LAKI	33	D3	PNS	RP 3.000.000	3	MENIKAH	2
47	NOLİYONO	LAKI-LAKI	35	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	2	BELUM MENIKAH	5
48	IFA ASTILARAHMA	PEREMPUAN	32	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	3	BELUM MENIKAH	3
49	ANGGI	PEREMPUAN	27	D1	SWASTA	RP 2.000.000	2	MENIKAH	7
50	MUKTI MUNDO	LAKI-LAKI	37	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 4.000.000	3	MENIKAH	4
51	SYAHRIL RAMADHAN	LAKI-LAKI	26	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	MENIKAH	8
52	DEFI IVANDAYANI	PEREMPUAN	27	S1	PNS	RP 4.000.000	2	MENIKAH	4
53	ADI SETIAWAN	LAKI-LAKI	32	SMA	PNS	RP 2.000.000	3	MENIKAH	6
54	JUNAIDI	LAKI-LAKI	22	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	8
55	FITRI WULANDARI	PEREMPUAN	28	S1	SWASTA	RP 1.500.000	1	MENIKAH	7
56	ANGGA	LAKI-LAKI	27	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	BELUM MENIKAH	5
57	FANI FITRAMADANI	PEREMPUAN	24	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	6
58	YUSRIL	LAKI-LAKI	25	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	3	BELUM MENIKAH	3
59	URAY ADE FIRMABSYAH	LAKI-LAKI	21	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	2	BELUM MENIKAH	7
60	ICHA YULIA	PEREMPUAN	28	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	1	MENIKAH	2

61	MUHAMMAD RIZAL	LAKI-LAKI	24	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	1	BELUM MENIKAH	3
62	DONI SETIAWAN	LAKI-LAKI	22	SMA	APARATUR NEGARA	RP 4.000.000	1	MENIKAH	5
63	NERIL	LAKI-LAKI	22	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	1	BELUM MENIKAH	2
64	YASIR ISKANDAR	LAKI-LAKI	48	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	4	MENIKAH	6
65	LILIS	PEREMPUAN	28	S1	PNS	RP 3.500.000	2	MENIKAH	4
66	LISA	LAKI-LAKI	28	S1	PNS	RP 4.000.000	2	MENIKAH	3
67	NANDA PUTRI	PEREMPUAN	25	S1	PNS	RP 4.000.000	1	MENIKAH	6
68	NATALIA WINA	PEREMPUAN	23	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	BELUM MENIKAH	6
69	PUTRI AMANDA	PEREMPUAN	23	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	1	BELUM MENIKAH	2
70	RISMA	PEREMPUAN	18	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	1	BELUM MENIKAH	5
71	ADITYA SAPUTRA	LAKI-LAKI	27	D3	SWASTA	RP 2.000.000	2	MENIKAH	7
72	WILDA RAHMAWATI	PEREMPUAN	27	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	2	MENIKAH	3
73	WIDIA	PEREMPUAN	25	D3	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	5
74	EWIN DWIDATAMA	LAKI-LAKI	28	D3	SWASTA	RP 1.500.000	3	MENIKAH	2
75	LILIS	PEREMPUAN	32	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	2	MENIKAH	8
76	ALDI GERALDI	LAKI-LAKI	21	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	1	BELUM MENIKAH	4
77	ZAHRUL FAIZI	LAKI-LAKI	24	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	BELUM MENIKAH	8
78	YUNITA SARI	PEREMPUAN	36	S1	PNS	RP 4.000.000	1	MENIKAH	2
79	YOGI SETIAWAN	LAKI-LAKI	37	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	3	MENIKAH	5
80	FAHMI	LAKI-LAKI	25	S1	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	2
81	AYU WULANDARI	PEREMPUAN	24	SMA	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	2	BELUM MENIKAH	8

### Lampiran 3

82	RISKI RAMADAN	LAKI-LAKI	19	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	2	BELUM MENIKAH	6
83	FIKRI	LAKI-LAKI	19	SMA	SWASTA	RP 2.000.000	1	BELUM MENIKAH	5
84	DESI LESTARI	PEREMPUAN	29	SMA	SWASTA	RP 1.500.000	2	BELUM MENIKAH	8
85	DENI CANDRA	LAKI-LAKI	24	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	1	MENIKAH	5
86	ILHAM	LAKI-LAKI	36	S1	PNS	RP 4.000.000	4	MENIKAH	5
87	RISKIANTO	LAKI-LAKI	33	S1	SWASTA	RP 2.000.000	3	MENIKAH	4
88	DAH SAFITRI	PEREMPUAN	23	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	3
89	SYARIF RIZBAR	LAKI-LAKI	25	SMA	SWASTA	RP 2.500.000	2	BELUM MENIKAH	2
90	RINDIANI	PEREMPUAN	27	D3	KARYAWAN SWASTA	RP 2.500.000	2	BELUM MENIKAH	5
91	DIO ERLANGGA	LAKI-LAKI	25	SMA	APARATUR NEGARA	RP 4.000.000	2	BELUM MENIKAH	2
92	MUHAMMAD ARI	LAKI-LAKI	29	SMA	PNS	RP 4.000.000	3	MENIKAH	7
93	GILANG	LAKI-LAKI	21	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	4
94	HERU PRAWIRA	LAKI-LAKI	23	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	8
95	HANDIKA	LAKI-LAKI	28	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.500.000	2	MENIKAH	4
96	FERDI	LAKI-LAKI	23	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	8
97	ANITA PRATIWI	PEREMPUAN	34	S1	KARYAWAN SWASTA	RP 3.000.000	3	MENIKAH	2
98	ANDRI PUTRA	LAKI-LAKI	23	SMA	MAHASISWA			BELUM MENIKAH	6
99	EKO HARIANTO	LAKI-LAKI	43	S1	PNS	RP 5.000.000	4	MENIKAH	4
100	SYAHBIDIN	LAKI-LAKI	34	S1	PNS	RP 5.000.000	3	MENIKAH	6

**Tabulasi Variabel Kepuasan (X)**

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Jumlah Skor	Skor Rata-rata
1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	76	4
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	85	4,47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	83	4,37
5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	86	4,53
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	92	4,84
7	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	2	3	73	3,84
8	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	67	3,53
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
10	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4,11
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	3,42
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	73	3,84
13	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	77	4,05
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	89	4,68
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	90	4,74
16	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	83	4,37
17	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	88	4,63
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	80	4,21
19	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	77	4,05
20	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	80	4,21

21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	87	4,58
22	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81	4,26
23	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	71	3,74
24	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	80	4,21
25	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	78	4,11
26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	79	4,16
28	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	82	4,32
29	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	83	4,37
30	5	4	5	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	76	4
31	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	75	3,95
32	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80	4,21
33	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	80	4,21
34	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	71	3,74
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	77	4,05
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	78	4,11
37	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	87	4,58
38	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	78	4,11
39	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	83	4,37
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4,11
41	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	78	4,11
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	73	3,84
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	81	4,26
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	79	4,16



45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	84	4,42
46	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	77	4,05
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	76	4
48	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	82	4,32
49	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	77	4,05
50	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,32
51	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	71	3,74
52	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	76	4
53	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77	4,05
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	85	4,47
56	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	84	4,42
57	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	85	4,47
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	74	3,89
60	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	71	3,74
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
62	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	67	3,53
63	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	81	4,26
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	73	3,84
65	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	67	3,53
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	73	3,84





## Lampiran 4

Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Jumlah Skor	Skor Rata-rata
1	4	4	3	4	4	4	23	3,83
2	5	5	4	4	5	5	28	4,67
3	4	5	4	4	5	5	27	4,50
4	4	5	4	3	4	4	24	4,00
5	4	4	5	2	4	5	24	4,00
6	5	5	5	5	5	5	30	5,00
7	4	4	5	4	3	4	24	4,00
8	3	3	3	2	3	3	17	2,83
9	4	3	3	4	3	3	20	3,33
10	4	5	4	3	4	5	25	4,17
11	4	3	3	3	3	3	19	3,17
12	4	4	3	4	3	3	21	3,50
13	3	3	4	4	5	4	23	3,83
14	5	5	5	3	5	5	28	4,67
15	5	5	4	3	5	5	27	4,50
16	5	4	5	4	4	4	26	4,33
17	5	5	4	4	5	5	28	4,67
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	5	4	4	4	5	5	27	4,50
20	4	4	4	3	4	5	24	4,00
21	5	4	4	4	5	5	27	4,50
22	4	4	4	4	5	4	25	4,17
23	4	4	4	3	4	5	24	4,00
24	4	4	4	3	4	4	23	3,83

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

52	4	4	4	3	5	5	25	4,17
53	5	4	4	3	4	4	24	4,00
54	5	4	4	3	5	5	26	4,33
55	4	4	5	4	5	5	27	4,50
56	4	4	4	3	4	4	23	3,83
57	5	4	5	3	4	4	25	4,17
58	4	4	4	3	4	4	23	3,83
59	4	3	4	4	3	4	22	3,67
60	4	3	3	3	3	4	20	3,33
61	5	5	4	3	4	4	25	4,17
62	3	3	3	3	4	4	20	3,33
63	4	4	4	2	4	4	22	3,67
64	4	3	4	3	4	4	22	3,67
65	4	3	3	3	4	4	21	3,50
66	4	4	3	2	4	4	21	3,50
67	3	3	3	2	4	4	19	3,17
68	4	3	4	4	4	4	23	3,83
69	4	4	4	3	5	5	25	4,17
70	3	3	3	3	3	4	19	3,17
71	4	4	3	3	4	4	22	3,67
72	4	3	3	3	4	4	21	3,50
73	4	4	4	4	4	4	24	4,00
74	5	4	4	3	4	5	25	4,17
75	4	3	4	3	3	4	21	3,50
76	3	3	3	3	3	4	19	3,17
77	5	5	5	4	5	5	29	4,83
78	4	4	4	4	4	5	25	4,17

79	4	4	4	3	3	4	22	3,67
80	4	4	4	4	4	4	24	4,00
81	4	4	4	4	4	4	24	4,00
82	4	3	3	2	3	4	19	3,17
83	5	4	3	2	4	5	23	3,83
84	4	3	4	3	4	4	22	3,67
85	4	4	3	3	4	4	22	3,67
86	4	3	3	3	3	4	20	3,33
87	4	4	4	3	4	4	23	3,83
88	4	3	3	3	3	3	19	3,17
89	4	4	4	3	4	4	23	3,83
90	4	3	4	3	4	4	22	3,67
91	4	3	3	3	4	5	22	3,67
92	4	4	4	3	4	4	23	3,83
93	4	4	4	3	4	4	23	3,83
94	5	4	4	3	4	4	24	4,00
95	4	3	4	2	4	4	21	3,50
96	4	3	3	3	4	4	21	3,50
97	3	3	3	3	4	4	20	3,33
98	5	4	4	4	5	5	27	4,50
99	4	4	4	3	5	5	25	4,17
100	4	3	3	3	4	4	21	3,50













To Pearson	.563	.601	.576	.570	.595	.649	.488	.603	.688	.729	.698	.539	.652	.552	.645	.547	.707	.372	.487	1
tal Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.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	100	100	100	100

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

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



Y6	Pearson	,403**	,474**	,379**	,153	,707**	1	,714**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,128	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson	,701**	,769**	,727**	,593**	,790**	,714**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 7

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)

**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
.896	19

## Lampiran 8

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

**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
.808	6



## Lampiran 9

### Uji Normalitas Instrumen

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24875434
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.045
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 10

### Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 <sup>a</sup>	.264	.257	2.260

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,994	1	4,994	35,195	,000 <sup>b</sup>
	Residual	13,907	98	,142		
	Total	18,901	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

## Lampiran 11

### Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.514 <sup>a</sup>	.264	.257	2.260

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

## Lampiran 12

### Hasil Uji Kelayakan Model

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,392	,435		3,198	,002
	Kepuasan	,635	,107	,514	5,933	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas



## Lampiran 13

**Daftar Hasil Penjualan PD Assyfa 02  
Tahun 2020**

No	Harga	Jumlah Penjualan	Total
1	5.000/Satuan	8.321	41.605.000
2	6.000/Satuan	14.743	88.458.000
3	7.000/Satuan	12.335	86.345.000
<b>Total</b>			<b>216.408.000</b>

**Daftar Hasil Penjualan PD Assyfa 02  
Tahun 2021**

No	Harga	Jumlah Penjualan	Total
1	5.000/Satuan	9.333	46.665.000
2	6.000/Satuan	17.221	103.326.000
3	7.000/Satuan	13.120	91.840.000
<b>Total</b>			<b>241.831.000</b>

**Daftar Hasil Penjualan PD Assyfa 02  
Tahun 2022**

No	Harga	Jumlah Penjualan	Total
1	5.000/Satuan	8.564	42.820.000
2	6.000/Satuan	16.500	99.000.000
3	7.000/Satuan	13.120	91.840.000
<b>Total</b>			<b>236.450.000</b>

No	Tahun	Jumlah Penjualan	Total
1	2020	35.339	216.408.000
2	2021	39.674	241.831.000
3	2022	38.184	236.450.000

Harga Galon Pembelian di Toko : 5.000

Harga Galon Di Antar Jarak Dekat : Rp 6.000

Harga Galon Di Antar Jarak Jauh : Rp 7.000

**Laporan Penjualan Depot Galon PD Assyfa  
Tahun 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Pembelian di Toko Rp 5.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Dekat Rp 6.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Jauh Rp 7.000/Satuan</b>
Januari	687	1.275	1.040
Februari	886	1.318	1.073
Maret	686	1.086	948
April	558	1.270	1.074
Mei	694	1.453	975
Juni	695	1.237	1.061
Juli	833	1.154	1.074
Agustus	575	1.270	1.073
September	558	1.086	975
Oktober	701	1.152	1.073
Noveber	875	1.126	1.025
Desember	575	1.310	942
<b>Total</b>	<b>8.321</b>	<b>14.743</b>	<b>12.335</b>

Tahun 2020

Pendapatan 2020 : 216.408.000

Air Tangki 1.035.000

75 / tahun ( 75 x 1.035.000 = 77.625.000)

Tutup Galon 120.000 / Karung

36 Karung / Tahun ( 36 x 120.000 = 4.320.000 )

Gaji Karyawan 1.700.000 / bulan

13 bulan x 1.700.000 = 22.100.000

Listrik / bulan 410.000

410.000 x 12 = 4.920.000

Bensin 200.000/ minggu

1 bulan 600.000 x 12 bulan = 7.200.000

Filter 24 kali ganti / tahun : 2.160.000

Keuntungan bersih tahun 2020 : 95.683.000

**Laporan Penjualan Depot Galon PD Assyfa  
Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Pembelian di Toko Rp 5.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Dekat Rp 6.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Jauh Rp 7.000/Satuan</b>
Januari	988	1526	1231
Februari	863	1335	987
Maret	876	1238	1132
April	692	1285	1170
Mei	671	1762	943
Juni	723	1453	976
Juli	645	1324	988
Agustus	783	1567	987
September	754	1685	897
Oktober	892	1438	1252
Noveber	684	1256	1332
Desember	762	1352	1225
<b>Total</b>	<b>9.333</b>	<b>17.221</b>	<b>13.120</b>

Tahun 2021

Pendapatan 2021 : 241.831.000

Air Tangki 1.035.000

84 / tahun ( 84 x 1.035.000 = 86.940.000)

Tutup Galon 120.000 / Karung

40 Karung / Tahun ( 40 x 120.000 = 4.800.000 )

Gaji Karyawan 1.700.000 / bulan

13 bulan x 1.700.000 = 22.100.000

Listrik / bulan 410.000

410.000 x 12 = 4.920.000

Bensin 200.000/ minggu

1 bulan 600.000 x 12 bulan = 7.200.000

1 filter 90.000

Filter 24 kali ganti / tahun : 2.160.000

Keuntungan bersih tahun 2021 : 119.311.000

**Laporan Penjualan Depot Galon PD Assyfa  
Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Pembelian di Toko Rp 5.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Dekat Rp 6.000/Satuan</b>	<b>Pembelian Antar Lokasi Jauh Rp 7.000/Satuan</b>
Januari	988	1462	1221
Februari	863	1279	997
Maret	876	1186	1100
April	692	1231	1160
Mei	671	1688	975
Juni	723	1392	976
Juli	645	1268	1008
Agustus	783	1501	987
September	754	1614	907
Oktober	892	1337	1232
Noveber	684	1203	1332
Desember	762	1295	1225
<b>Total</b>	<b>8.564</b>	<b>16.500</b>	<b>13.120</b>

Tahun 2022

Pendapatan 2022 : 236.430.000

Air Tangki 1.035.000

81 / tahun ( 81 x 1.035.000 = 83.835.000)

Tutup Galon 120.000 / Karung

38 Karung / Tahun ( 38 x 120.000 = 4.560.000 )

Gaji Karyawan 1.700.000 / bulan

13 bulan x 1.700.000 = 22.100.000

Listrik / bulan 410.000

410.000 x 14 = 5.740.000

Bensin 200.000/ minggu

1 bulan 600.000 x 12 bulan = 7.200.000

1 filter 90.000

Filter 24 kali ganti / tahun : 2.160.000

Keuntungan bersih tahun 2022: 117.255.000

FUAD DARMAWAN