

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN GEPREK BANG MIN KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

**IQBAL RIDHA
NIM. 131310602**



**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2020**

**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen
Geprek Bang Min Kota Pontianak**

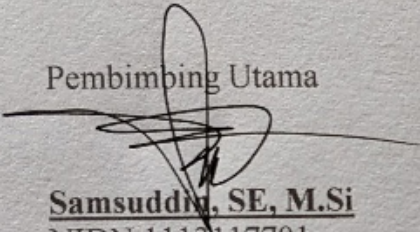
Tanggung jawab yuridis kepada:

Iqbal ridha
131310602

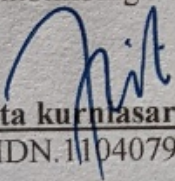
Program Studi Manajemen
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus Ujian Skripsi/Komprehensif
Pada tanggal 15 Februari 2021

Majelis penguji

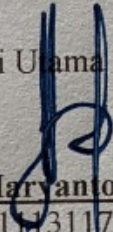
Pembimbing Utama


Samsuddin, SE, M.Si
NIDN.1113117701

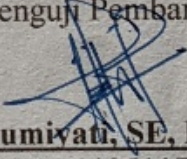
Pembimbing Pembantu


Fita kurniasari S.mb.MAB
NIDN.1104079002

Penguji Utama


Dedi Haryanto, SE, MM
NIDN.1113117702

Penguji Pembantu


Sumivati, SE, MM
NIDN.1125117801


Pontianak, 15 Februari 2021

Disahkan oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**



Dekan


Dedi Haryanto, SE, MM
NIDN.1113117702

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr, Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Terhadap Geprek Bang Min Pontianak Kota”. Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan syarat untuk menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya telah mendapatkan banyak dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan semangatnya. Oleh karena itu pada kesempatan yang membahagiakan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST. M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Heriyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak serta Dosen Penguji
3. Ibu Devi Yasmin SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak samsudin SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing utama.
5. Ibu Fita Kurniasari S.M.B, M.A.B selaku Dosen Penguji
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

7. Kedua orang tua penulis Alm. Rusmani Dan Hanimah, dan saudara kandung penulis Anong Rusda , Dede Rosyadi serta istri Yuniarsih dan anak penulis Muhammad Alfarizi yang selalu memberi saran, semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman program studi Manajemen angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Pontianak
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pemilik Geprek Bang Min yaitu rusmin, faisal dan budi yang sudah bersedia menerima penulis untuk meneliti ditempatnya, serta karyawan Geprek Bang Min yang sudah bersedia membantu dalam mempermudah pengambilan data kepada konsumen.

Untuk semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya do`a dan puji syukur terhadap Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan dan ketulusan untuk semuanya. Amin.

Wassalamu`alikum Wr, Wb

Pontianak, Desember 2020

Iqbal Ridha
131310602

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Geprek Bang Min Kota Pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model.

Persamaan regresi linier sederhana yang didapat dari penelitian adalah $Y = 0,992 + 0,382X$. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai $r = 0,942$ artinya kepuasan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas konsumen pada Geprek Bang Min. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 88,8% kontribusi kepuasan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan sisanya 11,2% dipengaruhi faktor atau variabel lain di luar penelitian ini. Hasil uji F dengan F hitung $776,41 > f$ tabel $3,09$ serta memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Pembatasan masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Kepuasan	22
B. Loyalitas Konsumen	23
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	27
A. Sejarah Singkat Geprek Bang Min	27
B. Logo Geprek Bang Min	28
C. Struktur Organisasi	28
D. Aspek Pemasaran	30
E. Aspek Sumber Daya Manusia	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
A. Karakteristik Responden	32
B. Uji Validitas	36

C. Uji Reliabilitas.....	38
D. Uji Normalitas	39
E. Regresi Linier Sederhana	39
F. Koefisien Korelasi (R)	40
G. Koefisien Determinasi R^2	40
H. Uji Kelayakan Model (Uji F)	41
BAB V PENUTUP	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

1.1. Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP Kota Pontianak, Rumah Makan Bermenu Utama Ayam	2
1.2. Daftar Menu Dan Harga Geprek Bang Min	4
1.3. Data Penjualan Pada Tahun 2017-2019	5
1.4. Alternatif jawaban konsumen	16
1.5. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	20
4.1. Jenis Kelamin responden	33
4.2. Usia Responden	34
4.3. Pendidikan Terakhir Responden	34
4.4. Pekerjaan Responden	35
4.5. Penghasilan Rata-Rata Responden	35
4.6. Status perkawinan responden	36
4.7. Uji Validitas Kepuasan	36
4.8. Uji Validitas Loyalitas Konsumen	37
4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	38
4.10. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	38
4.11. Hasil Uji Normalitas	39
4.12. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	39
4.13. Hasil Analisis Korelasi Person (R)	41
4.14. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	41

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran	10
2.1 Logo Perusahaan	28
3.1 Struktur Organisasi	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	47
Lampiran II Hasil Olahan SPSS 20	50
Lampiran III Identitas Responden Dan Rekapitulasi Kuesioner	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ayam geprek menjadi fenomena populer, seiring dengan banyaknya gerai yang menyajikan makanan ini di Indonesia pada tahun 2020. Asal mula ayam geprek bermula di Kota Yogyakarta, hasil kreasi Ruminah atau dikenal sebagai Bu Rum. Pada tahun 2003, Bu Rum diminta oleh pelanggannya untuk menambahkan sambal ulek di atas ayam goreng tepungnya. Hidangan ayam goreng tepung yang dilumat bercampur sambal ini menjadi populer, kemudian banyak gerai lain yang meniru hidangan ini, dan menjadi kian populer di seluruh Indonesia.

Peningkatan jumlah usaha yang bermenu utama ayam yang ada di daerah Kota Pontianak menimbulkan persaingan yang ketat. Pelaku usaha harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang tepat untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka rumah makan tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing-pesaing yang ada dan pada akhirnya menyebabkan produsen kehilangan konsumennya.

Usaha Ayam geprek menjadi jajanan yang menjanjikan untuk para pelaku usaha, yang mana usaha kuliner yang bermenu utama ayam cukup populer di Pontianak. Berikut terdapat beberapa rumah makan yang menawarkan makanan bermenu utama ayam, sebagai mana dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP Kota Pontianak
Rumah Makan Bermenu Utama Ayam
Tahun 2020

No	Nama Usaha	Alamat Usaha
1	Ayam Kremes Khas Solo	Jl. Uray Bawadi No 8
2	Ayam Dadakan (CV Jagoan Rasa)	Jl. Ya'm Sabran
3	Ayam Goreng Remaja	Jl. H Agus Salim NO. 92
4	Ayam Jawi	Jl. H Rais A Rahman No.266
5	Ayam Penyet Ayu	Jl. Trunojoyo No.2/C RT.004/RW.19
6	Ayam Penyet Bu Nina	Jl. Perdana Komp. Pertokoan Perdana Square Block C 16-17 Jl. A. Yani RT.005/RW.016
7	Ayam Peyet Pegasus	Jl. Gusti Hamzah
8	Ayam Sugeban	Jl. Teuku Umar No. 59b
9	Ayam Ulekan	Jl. Kom Yos Sudarso Gg. Kenari II
10	Ayam Venus	Jl. Panlima Aim
11	Ayam Zakaria (CV Zakaria Boga Nusantara)	Jl. Husein Hamzah No. 1B
12	Cafe Ayam Keraton	Jl. Prof. M. Yamin
13	Dollar Chicken	Jl. H. Rais A. Rahman
14	Geprek Pak Gambus	Jl. Imam Bonjol No. 2
15	Nasi Ayam Afiz	Jl. Gajamada No. 46
16	Nasi Ayam Asam 333	Jl. Pangeran Diponegoro
17	New York Fried Chicken	Jl. HOS Cokroaminoto No.292
18	Oppa's Kitchen (PT. Tridaya Manca Kuliner)	Jl. A. Yani Komp. Sentral Bisnis F. 03a
19	PD Cahaya Fried Chicken	Jl. Tanjung Raya 1 RT.005/RW.003
20	Geprek Bang Min	Jl. Cendrawasih no.33
21	Geprek murni sari	Jl. Beringin no
22	RM Ayam Cabe Rawit	Jl. H.M. Suwignyo Samping Gg. Tata Sari
23	RM Ayam Cobek Makcik	Jl. Kom Yos Sudarso
24	RM Ayam Dadakan	Jl. Putri Candramidi
25	RM Ayam Goreng Jogja Ny. Ana	Jl. Purnama 1 No.7-8
26	RM Ayam Kaleo	Jl. Uray Bawadi No. 13-13A
27	RM Ayam Geprek Zahra	Jl. Sepakat 2 Komplek Taman Sepakat AA-3
28	Rm Ayam Kremes Bu Ros	Jl. Dr. Sutomo/P. Natakusuma No.A-1

29	RM Ayam Penyet Ria	Jl. Merdeka 691
30	Rocket Chicken (PT. Rocket Chicken Indonsia)	Jl. RE. Martadinata No.93 Jl. Panglima Aim Jl.Husein Hamzah
31	Rumah Makan Ayam Ulakan	Jl. Uray Bawadi No.7
32	Sydney Fried Chicken	Jl. Dr. Setia Budi No.60
33	The Urban Garden	Jl. Danau Sentarum

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

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa banyak rumah makan yang menawarkan menu utama ayam yang terdaftar di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP Kota Pontianak pada tahun 2020 sebanyak 33 rumah makan. Terdapat empat rumah makan yang menyajikan ayam geprek yaitu Geprek Pak Gambus, Ayam Geprek Zahra, Geprek Murni Sari Dan Geprek Bang Min.

Pelopor ayam geprek di Pontianak adalah Geprek Murni Sari yang terletak di Jalan Beringin Pontianak Kota. Seiring berjalannya waktu usaha ayam geprek mulai diikuti oleh para pelaku usaha yang lain, salah satu nya Geprek Bang Min yang terdapat di Jalan Cendrawasih, Pontianak Kota, Kota Pontianak.

Setiap rumah makan mempunyai kekuatan dan kelemahannya masing-masing dalam tujuan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Kekuatan yang dimiliki oleh Geprek Bang Min yaitu Geprek Bang Min menyediakan ayam geprek yang renyah dengan tingkat kepedasan mulai dari level 1 sampai dengan level 100, hal ini memicu konsumen dapat terpuaskan karena dapat memilih kepedasan sesuai selera. Kemudian kelemahan dari Geprek Bang Min yaitu kurangnya tempat duduk dan meja untuk pelanggan,

sehingga banyak konsumen yang beralih ketempat lain, karena merasa tempat sudah penuh.

Geprek Bang Min juga menyajikan berbagai menu makanan dan minuman, berikut adalah daftar menu dan harga yang terdapat di Geprek Bang Min, dapat di lihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Geprek Bang Min
Daftar Menu Dan Harga
Tahun 2020

No	Makanan/Minuman	Harga (Rp)
1	Ayam Geprek	8.000
2	Nasi setengah	2.000
3	Nasi biasa	4.000
4	Nasi jumbo	6.000
5	Tempe Goreng	1.000
6	Bakwan Kucai	1.000
7	Tahu Goreng	1.000
8	Kol Goreng	1.000
9	Terong Goreng	1.000
10	Sosis	2.000
11	Telur Dadar	3.000
12	Hati Ampela	3.000
13	Sate Telur Puyuh	4.000
14	Sate Bakso Ayam	2.000
15	Mineral botol 600 ml	3.000
16	Teh Panas/Es	4.000
17	Air Tahu/Es	4.000

Sumber: Geprek Bang Min, 2020

Tabel 1.2 menunjukkan menu yang terdapat di Geprek Bang Min baik itu makanan dan minuman. Harga yang ditawarkan cukup terjangkau dengan harga terendah Rp.1.000 yaitu tempe goreng, bakwan goreng, tahu goreng, kol goreng, terong goreng dan air putih es. dan yang tertinggi yaitu Rp.8.000 untuk ayam geprek itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pemesanan makanan dilakukan dengan mencatat sendiri disecarik kertas yang telah disiapkan di meja pemesanan, konsumen dapat memilih bagian ayam paha atas atau bawah, dada dan sayap kemudian porsi nasi, dan tambahan lainnya. Kertas pesanan diserahkan ke bagian kasir untuk menyaring pesanan dan mengkonfirmasi, apakah yang dipesan konsumen sesuai dengan ketersediaan makanan yang ada, dan kemudian diteruskan kebagian pembuat makanan. Untuk pemesanan minuman, pelayanan akan menanyakan langsung ke konsumen dari meja ke meja.

Geprek Bang Min dalam menjalankan bisnisnya harus mampu memberikan kepuasan, agar penjualan Geprek Bang Min dapat maksimal dan terus meningkat. Akan tetapi meskipun prosedur produksi dan pemasaran telah dilakukan dengan baik, pada kenyataannya volume penjualan dan jumlah konsumen di Geprek Bang Min masih berfluktuasi. Berikut ini adalah data mengenai penjualan Geprek Bang Min selama 3 tahun terakhir yang dapat di lihat di tabel 1.3

Tabel 1.3
Geprek Bang Min
Data Penjualan Pada Tahun
2017-2019
(Dalam Rupiah)

2017	2018	2019
1.529.475.000	1.654.126.000	1.846.613.000

Sumber: Geprek Bang Min, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa dalam kurun tiga tahun Geprek Bang Min mengalami terus kenaikan dimana penjualan tahun 2017

ke tahun 2018 sebesar 10,8% sedangkan 2018 ke tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 12%.

Dari beberapa informasi konsumen yang disampaikan kepada Geprek Bang Min, fasilitas yang ada masih tergolong kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari jumlah kursi dan meja yang masih kurang dimata konsumen, mengingat ramainya konsumen saat makan siang. Konsumen yang merasa tempat sudah penuh akan berpikir untuk berpindah ketempat lain. Mengingat Geprek Bang Min tempat yang ramai tentunya diharapkan bisa memberikan kenyamanan, dalam hal ini konsumen masih merasa kurang nyaman dengan kualitas udara/temperatur yang ada, karena konsumen masih merasa panas/kurang sejuk dikarenakan kurangnya pendingin udara/kipas angin. Ditambah lagi sewaktu terjadi hujan, air dari hujan tersebut masih bisa masuk dan mengenai konsumen hingga menimbulkan ketidaknyamanan. Untuk fasilitas parkir di Geprek Bang Min tergolong cukup memadai dengan jumlah konsumen yang datang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Geprek Bang Min Kota Pontianak”**

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Geprek Bang Min Kota Pontianak.?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah agar memberikan pemahaman yang sesuai dengan apa yang diharapkan, berikut beberapa pembatasan masalah yang di tetapkan

1. Variabel kepuasan dengan dimensi
 - a. *Tangible* (Bukti Fisik)
 - b. *Reliability* (Kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
2. Variabel loyalitas konsumen dengan dimensi
 - a. Melakukan pembelian secara teratur
 - b. melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa
 - c. Mereferensikan kepada pihak lain
 - d. menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

D. Tujuan Penelitian

Dengan menyesuaikan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Geprek Bang Min Kota Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam rangka penerapan ilmu yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan dapat menambah pengetahuan mengenai manajemen

pemasaran yaitu kepuasan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.

2. **Bagi Geprek Bang Min**

Bagi pemilik rumah makan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran dalam mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas konsumen, serta biasa dijadikan referensi pengambilan keputusan selanjutnya pada Geprek Bang Min untuk pengembangan usaha.

3. **Bagi Almamater**

Menjadi referensi dan dasar pengembangan penelitian yang sejenis bagi mahasiswa dan mahasiswi Universitas Muhammadiyah Pontianak khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen.

F. **Kerangka Pemikiran**

Menurut Tjiptono (2015:146) : “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Menurut Tjiptono (2015 : 26) Dimensi kepuasan meliputi:]

- a. *Tangible* (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana pendukung
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, menu yang variatif, kualitas produk dan harga.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan
- d. *Assurance* (jaminan), meliputi karyawan bersikap ramah dan sopan dan memiliki kemampuan dalam pekerjaannya.

- e. *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Menurut Hurriyati (2018:129) pengertian loyalitas adalah: “Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran menyebabkan perubahan perilaku”. Griffin dalam Hurriyati (2018:130) dimensi loyalitas konsumen meliputi :

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
Hal ini menunjukkan bahwa konsumen setia untuk melakukan pembelian berulang terhadap produk atau jasa tertentu dalam suatu periode tertentu.
- b. Pembelian antar lini produk dan jasa.
Konsumen yang loyal tidak hanya membeli satu produk saja tetapi membeli lini suatu produk atau jasa lain pada satu badan usaha yang sama.
- c. Mereferensikan pada orang lain.
Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang setia akan merekomendasikan hal-hal yang positif mengenai produk atau jasa dari perusahaan tertentu kepada rekan dan keluarga dan meyakini bahwa produk atau jasa tersebut merupakan
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing
Hal ini menunjukkan bahwa konsumen yang loyal akan menolak untuk mempertimbangkan tawaran produk atau jasa dari pesaing karena produk atau jasa yang dikonsumsinya telah memberikan kepuasan bagi konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto, dkk 2017 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Merek Kartu Perdana IM3 PT. Indosat. Tbk Di Kota Pontianak”, menunjukkan bahwa secara bersama-sama kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

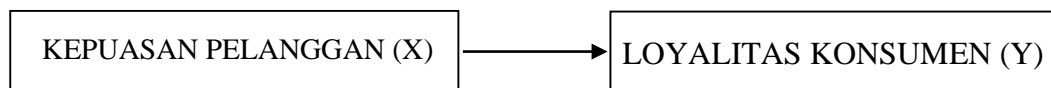
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rifai tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri”, menunjukkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumiyati, dkk tahun 2020 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah Di Kabupaten Sanggau” menunjukkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kerangka pemikiran pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Geprek Bang Min Pontianak Kota dapat dilihat pada gambar seperti berikut.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian asosiatif, menurut Siregar (2017:15) : “Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui antara dua variabel atau lebih”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel yaitu variabel (X) Kepuasan Terhadap (Y) Loyalitas Konsumen Geprek Bang Min.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:128) : “Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Adapun teknik pengumpulan data untuk data primer adalah :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014 : 145) : “Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan yang digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung melalui wawancara”. observasi yang dilakukan adalah terlibat langsung dengan pekerjaan agar lebih memahami situasi dan kondisi di Geprek Bang Min.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:194) : “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 dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan Pimpinan Geprek Bang Min.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:199) : “Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner diberikan kepada konsumen Geprek Bang Min dan responden tinggal memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:128) : “Data yang diterbitkan atau digunakan organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti laporan penjualan, daftar menu, struktur organisasi dan logo Geprek Bang Min.

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Geprek Bang Min Kota Pontianak.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari *Rao Purba*. Maka untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus *Rao Purba* sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel

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

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimal yang bisa di korelasi, disini di tetapkan 10% atau 0,1

Dengan tingkat keyakinan sebesar 5% atau Z = 1,6 dan Moe 10% maka jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{3,8416}{0,04^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh sampel minimal penelitian sebanyak 96 orang dan untuk mempermudah perhitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan

purposive sampling. Menurut Sugiyono (2014:122) : “*Purposive sampling* merupakan teknik yang melakukan pengambilan sampel melalui pertimbangan tertentu”. Kriteria sampel seperti berikut:

1. Responden yang berusia minimal 18 tahun
2. Responden yang membeli lebih dari dua kali di Geprek Bang Min

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:60): “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen, sehingga diperlukan pengujian atas hipotesis-hipotesis yang telah dilakukan sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti agar mendapatkan hasil yang lebih akurat. Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu :

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono, (2014:61) : “Variabel Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono, (2014:61) : “Variabel Terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya

variabel bebas”. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen.

5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, menurut Siregar (2017:138) : “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 1.4
Alternatif Jawaban Responden

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

6. Teknik Analisis Data

a. Uji instrumen

Menurut Sugiyono (2014:92) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti.

1. Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur”. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah *corelation product moment person*. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ maka butir pertanyaan adalah valid (dengan signifikansi 0,05).
- b. Jika r hitung $<$, maka butir pertanyaan adalah tidak valid (dengan signifikansi 0,05).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas adalah penelitian menggunakan metode *cronbach's alpha*. Menurut Siregar (2017:90) : “Intrumn penlitian dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* (r_{II}) $>$ 0,60”.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui

apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

Kriteria pengujian yang diambil berdasarkan nilai probabilitas.

Jika probabilitas (sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal

Jika probabilitas (sig) ≤ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal

c. Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2014:270) : “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Konsumen

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Kepuasan

d. Koefisien Korelasi

Menurut Siregar (2017:335) : “Analisis hubungan (korelasi) adalah suatu bentuk analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan di antara dua variabel dan besarnya pengaruh disebabkan oleh variabel yang satu (variabel bebas) terhadap variabel lainnya (variabel terikat)”.

Metode yang digunakan dalam menentukan koefisien korelasi adalah metode korelasi persamaan *product moment*. 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 1.4
Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	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 (2017:337)

e. Koefisien Determinasi

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien determinasi 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 ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel kepuasan mampu menjelaskan variasi variabel loyalitas.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2011:) : “Uji kelayakan model (uji F) dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsir nilai aktual secara statistik”. Hipotesis uji kelayakan model penelitian ini sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis

Ho : Model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Geprek Bang Min yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Ho: Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas Geprek Bang Min yang dipengaruhi oleh kepuasan.

2. Menentukan nilai F tabel dengan kriteria : $\alpha=0,05$ (5%)

3. Menentukan kriteria loyalitas: jika F hitung $>$ F tabel maka Ho diterima

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, memiliki umur antara 24-29 tahun, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan rata-rata Rp. 1.000.000,00 - Rp. 1.999.999,00 serta berstatus belum menikah.
2. Hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan menunjukkan hal-hal sebagai berikut : Persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil pengelolaan data yaitu $Y = 0,992 + 0,382X$.
3. Koefisien korelasi (R) menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat dan positif antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen Geprek Bang Min Pontianak Kota. Karena nilai korelasi dengan nilai tinggi yang diperoleh adalah sebesar 0,942 atau 94,2.
4. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,888 atau (88,8%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 88,8%. Atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan 88,8% variabel bebas. Sedangkan sisanya sebesar 11,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji hipotesis pengaruh uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($776,41 > 3,09$) Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kepuasan.

B. Saran

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

1. Untuk variabel bukti fisik Geprek Bang Min diharapkan dapat menjaga kebersihan lingkungan kerja sejauh peneliti melihat masih banyak sampah yang berserakan di sekitar meja konsumen yang mana hal tersebut sangat mengganggu pandangan, dan dinilai kurang bersih.
2. Untuk variabel kehandalan pada indikator kualitas makan yang baik dan pelayanan yang cepat di harapkan bang min dapat menjaga kualitas yang baik supaya konsumen dapat terpuaskan dengan kualitas makanan yang baik serta pelayanan yang cepat dalam menyiapkan makan
3. Untuk variabel daya tanggap pada indikator memberikan informasi kepada konsumen Geprek Bang Min diharapkan dapat memberitahukan kepada karyawan agar informasi yang ingin diketahui konsumen dapat dijawab dengan baik dan jelas
4. Untuk variabel jaminan pada indikator keramahan Geprek Bang Min diharapkan mendisiplinkan karyawan agar selalu senyum salam sapa supaya membuat konsumen lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan

5. Untuk variabel empati pada indikator keluhan konsumen Geprek Bang Min diharapkan memberikan binaan kepada karyawan agar segala bentuk keluhan konsumen dapat teratasi dengan baik dan dapat diselesai secepat mungkin, baik itu keluhan makan maupun keluhan sikap dalam melayani
6. Untuk variabel loyalitas konsumen Geprek Bang Min Pontianak Kota dalam mempertahankan pangsa pasar diharapkan bisa menjaga pelanggan dengan cara menambah fasilitas seperti tempat duduk dan meja, serta memperluas tempat makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang
- Hurriyati, Ratih. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabetha, Bandung
- Kotler, Philip, Dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Kedua. Edisi Kedua Belas. Erlangga, Jakarta
- Maisur, Muiszudin, Dedi Hariyanto. 2020. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Merek Kartu Perdana IM3 PT. Indosat. Tbk Di Kota Pontianak*. jurnal skripsi
- Rifai, muhammad. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek Cabang Kediri*. Jurnal skripsi
- Rizki Dwi, Samsuddin, Sumiyati. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah Di Kabupaten Sanggau*. Jurnal skripsi
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&B*. Alfabetha, Bandung
- Siregar, Syofian, 2017. *Statistik parametric untuk penelitian kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Kepuasan Konsumen*. Edisi Pertama. Andi Offse, Yogyakarta

LAMPIRAN 1

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

Kuesioner ini dibuat untuk keperluan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Geprek Bang Min Pontianak Kota”**. Untuk keperluan tersebut diharapkan bantuannya bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih

1. IDENTITAS PENELITI

Nama : Iqbal Ridha
 NIM : 131310602
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

2. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Usia :
 Pendidikan Terakhir :
 Pekerjaan :
 Penghasilan Rata-Rata :
 Status Perkawinan :
 Jumlah kunjungan :
 No hp :

3. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Petunjuk alternatif jawaban yang benar-benar sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (\surd) pada kotak jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan

ST : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S: Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS: Kurang Setuju

Variabel Kepuasan (X)

Indikator	No	Pernyataan	ST	S	KS	TS	STS
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1	Penampilan karyawan Geprek Bang Min rapi					
	2	Ruang makan di Geprek Bang Min bersih					
	3	Ruang makan di Geprek Bang Min rapi					
	4	Toilet di Geprek Bang Min yang bersih					
	5	Tersedia tempat parkir yang memadai					
	6	Alat makan Geprek Bang Min bersih					
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1	Ayam Geprek Bang Min menyediakan menu yang bervariasi					
	2	Makanan yang disediakan di ayam Geprek Bang Min dibuat dengan bahan baku yang berkualitas					
	3	Harga makanan yang tersedia di Geprek Bang Min terjangkau					
	4	Pelayanan di Geprek Bang Min cepat					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1	Karyawan Geprek Bang Min tanggap dalam melayani konsumen					
	2	Karyawan Geprek Bang Min melayani konsumen dengan cepat					
	3	Karyawan Geprek Bang Min mampu mengutamakan kepentingan konsumen					
	4	Karyawan Geprek Bang Min bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen					
<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	Karyawan Geprek Bang Min melayani konsumen dengan ramah					
	2	Karyawan Geprek Bang Min melayani konsumen dengan sopan					
	3	Karyawan Geprek Bang Min mampu berkomunikasi dengan konsumen					
	4	Karyawan Geprek Bang Min memiliki pengetahuan yang memadai untuk melayani konsumen					
	5	Makanan dan minuman di Geprek Bang Min higienis					
<i>Empathy</i> (Empati)	1	Karyawan Geprek Bang Min bersedia memberikan perhatian individual kepada konsumen					
	2	Karyawan memahami keluhan konsumen					
	3	Karyawan Geprek Bang Min melayani konsumen dengan sabar					
	4	Karyawan Geprek Bang Min melayani konsumen dengan penuh perhatian					

Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No	Pernyataan	ST	S	KS	TS	STS
A	Melakukan pembelian secara teratur					
1	Saya akan membeli makanan di Geprek Bang Min secara teratur					

2	Saya bersedia membeli makanan dan minuman di ayam Geprek Bang Min meskipun terjadi kenaikan harga					
B	Melakukan pembelian di semua lini produk dan jasa					
3	Selain membeli makanan saya juga membeli minuman di Geprek Bang Min					
C	Mereferensikan kepada orang lain					
4	Saya bersedia merekomendasikan Geprek Bang Min kepada orang yang saya kenal					
5	Saya akan mengajak orang lain yang saya kenal untuk membeli makanan dan minuman di Geprek Bang Min					
6	Saya akan merekomendasikan orang lain yang saya kenal untuk membeli makanan dan minuman di Geprek Bang Min					
D	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing					
7	Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Geprek Bang Min meskipun rumah makan lain menawarkan menu yang sama					
8	Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Geprek Bang Min meskipun rumah makan lain menawarkan harga yang lebih murah					
9	Saya akan tetap membeli makanan dan minuman di Geprek Bang Min meskipun rumah makan lain menawarkan pelayanan yang lebih baik					

y8	Pearson Correlation	-,122	-,151	,627**	,168	-,160	,945**	-,139	1	,328**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,227	,135	,000	,094	,112	,000	,169		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y9	Pearson Correlation	,047	,018	,217*	,302**	-,214*	,258**	-,186	,328**	1	,387**
	Sig. (2-tailed)	,640	,860	,030	,002	,033	,010	,064	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
sumy	Pearson Correlation	,612**	,587**	,500**	,306**	,530**	,573**	,558**	,548**	,387**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,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).

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

UJI REABILITAS KEPUASAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,859	,859	23

UJI REABILITAS LOYALITAS KONSUMEN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,646	,647	9

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,28845625
Most Extreme Differences	Absolute	,132
	Positive	,132
	Negative	-,093
Kolmogorov-Smirnov Z		1,319
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,992	1,358		,731	,467
	KEPUASAN	,382	,014	,942	27,864	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS

UJI KORELASI PERSON (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,888	,887	1,29501

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

HASIL ANALISIS DETERMINASI R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,888	,887	1,29501

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

HASIL UJI KELAYAKAN MODEL (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1302,088	1	1302,088	776,411	,000 ^b
	Residual	164,352	98	1,677		
	Total	1466,440	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN

LAMPIRAN III**IDENTITAS RESPONDEN**

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pekerjaan	Penghasilan	Status Perkawinan
1	M. Lham	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
2	Yanti	Perempuan	43	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Menikah
3	Bagus	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
4	Kusnadi Maudy	Perempuan	25	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
5	Reynaldi	Laki-Laki	28	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
6	Icha Qadrie	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
7	Narita Claudia	Perempuan	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
8	Devi Amalia	Perempuan	25	S1	Swasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Belum Menikah
9	Misy Yulia Naraya	Perempuan	26	S1	Swasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Belum Menikah
10	Gilang Rusda	Laki-Laki	22	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
11	Tiara Anda	Perempuan	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
12	Martha Pina	Perempuan	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
13	Hendra Alau	Laki-Laki	28	S1	Swasta	Rp. 4.000.000-4.999.000	Menikah
14	Namira Adawiya	Perempuan	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
15	Susy Natalisa	Perempuan	26	S1	Wiraswasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
16	Ulfa Mardiyah	Perempuan	30	D3	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
17	Mulyadi Rusdi	Laki-Laki	31	S1	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
18	Tika Sabrina	Perempuan	29	D3	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
19	Wadira	Perempuan	26	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Menikah
20	Iman Rahman	Laki-Laki	28	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
21	Naili Fauziata	Perempuan	25	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
22	Sandy	Laki-Laki	28	S1	Wiraswasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Belum Menikah
23	Faisal Fanca	Laki-Laki	29	D3	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah

24	Kalina	Perempuan	30	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
25	Mulyati	Perempuan	42	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
26	Abdur Somad	Laki-Laki	26	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Menikah
27	Bagus	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
28	Mei Linda Awalia	Perempuan	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
29	Dwi Austa	Laki-Laki	30	S1	Wiraswasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
30	M Andi	Laki-Laki	28	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
31	Tia Septiana	Perempuan	28	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
32	Putri Noviadami	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
33	Rosalina Putri	Perempuan	23	S1	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
34	Grace	Laki-Laki	27	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
35	Iwan Sunara	Laki-Laki	29	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
36	Samsul Arifin	Laki-Laki	26	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
37	Kadavi	Laki-Laki	27	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
38	Yuni Maulidi	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
39	Rahmawati	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
40	Iqbal	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
41	Dayang Melda	Perempuan	28	S1	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
42	Ema Putri	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
43	Hafiza	Perempuan	21	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
44	Salman Alfarisi	Laki-Laki	25	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
45	Bella Maulina	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
46	Aga Wiratama	Laki-Laki	24	D4	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
47	Lutfhi Adesa	Laki-Laki	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
48	Nanda Audia	Perempuan	24	S1	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
49	Adithya Alfatih	Laki-Laki	26	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
50	Andi Yudha	Laki-Laki	39	S1	Swasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
51	Margareth	Perempuan	29	S1	Swasta	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
52	Anggih April	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah

53	Ummi Wulan Sari	Perempuan	25	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
54	Iin Mutiah	Perempuan	24	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
55	Hafiz	Laki-Laki	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
56	Deni Probo	Laki-Laki	27	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
57	Hermawan A Putra	Laki-Laki	27	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
58	Putri Sari	Perempuan	24	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
59	Nurul Hidayani	Perempuan	25	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Menikah
60	Annisatul Khairiah	Perempuan	23	S1	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
61	Henny Widrayanti	Perempuan	26	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
62	Lutfhi Adesa	Perempuan	33	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
63	Erwin Dwi Putra	Laki-Laki	25	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
64	Milda Risma	Perempuan	29	Sma	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
65	Ummu Humairah	Perempuan	31	S1	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
66	Eddy Kurniawan	Laki-Laki	34	S1	Swasta	Rp. 4.000.000-4.999.000	Menikah
67	Yolanda	Perempuan	24	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
68	Supriyanto	Laki-Laki	28	Sma	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
69	Vega Septiana	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
70	Fatur Rahman	Laki-Laki	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
71	Lisa Aprianai	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
72	Riki Oktavian	Perempuan	19	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
73	Arief Bandal	Laki-Laki	28	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
74	Rinda Noovita	Perempuan	35	Sma	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
75	Naufal	Laki-Laki	19	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
76	Anggi Junita	Perempuan	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
77	Dea Klara Ivanita	Perempuan	21	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
78	Nur Alawiyah	Perempuan	31	S1	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
79	Dea Alfa Vania	Perempuan	28	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
80	Elsa Elfira	Perempuan	19	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
81	Syahroni	Laki-Laki	28	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah

82	Nia Anggraini	Perempuan	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
83	Wiwit	Perempuan	25	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
84	Narita Claudia	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
85	Ayu Wandira	Perempuan	26	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
86	Khidir	Laki-Laki	24	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
87	Nicho Dwi Anggoro	Laki-Laki	27	Sma	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
88	Diah Rania	Perempuan	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
89	Novita Lucianti	Perempuan	35	S1	Swasta	Rp. 4.000.000-4.999.000	Menikah
90	Anita Lestari	Perempuan	30	S1	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
91	Erik Febriadi	Laki-Laki	24	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
92	Flagia Dini Meilani	Perempuan	25	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah
93	Saiful	Laki-Laki	32	Sma	Wiraswasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
94	Elfian	Laki-Laki	28	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Menikah
95	Anjeli Patricia	Perempuan	20	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
96	Era Saufi	Perempuan	21	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
97	Bagas Rozan	Laki-Laki	34	S1	Pns	Rp. 3.000.000-3.999.000	Menikah
98	Dedi Izaldi	Laki-Laki	23	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
99	Bayu Saputra	Laki-Laki	22	Sma	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-1.999.000	Belum Menikah
100	Bella Maulidya	Perempuan	26	S1	Swasta	Rp. 2.000.000-2.999.000	Belum Menikah

Hasil Rekapitan Kuesioner

no	tengible								reability						responsiveness						assurance						empaty						
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	ttl	rt2	x1	x2	x3	x4	ttl	rt2	x1	x2	x3	x4	ttl	rt2	x1	x2	x3	x4	x5	ttl	rt2	x1	x2	x3	x4	ttl	rt2
1	4	5	4	3	4	5	25	4,2	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	4	18	4,5	4	5	4	4	5	22	4,4	4	4	4	5	17	4,3
2	4	4	4	4	5	5	26	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	3	16	4	4	5	4	5	4	22	4,4	4	5	4	4	17	4,3
3	5	5	3	5	4	4	26	4,3	3	4	4	4	15	3,8	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	17	4,3
4	3	4	5	5	4	4	25	4,2	5	4	5	5	19	4,8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4,2	5	4	5	4	18	4,5	
5	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	4	17	4,3	5	4	5	5	5	24	4,8	5	4	4	5	18	4,5
6	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
7	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	5	18	4,5	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
8	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
9	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
10	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
11	4	4	4	4	3	4	23	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	5	18	4,5
12	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	4	5	23	4,6	4	4	4	4	16	4
13	4	5	5	4	4	4	26	4,3	5	4	4	3	16	4	4	5	4	3	16	4	4	4	5	4	5	22	4,4	3	4	3	5	15	3,8
14	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	4	16	4
15	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	18	4,5
16	4	4	4	5	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
17	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	4	4	22	4,4	4	5	4	4	17	4,3
18	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	3	4	15	3,8
19	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
20	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
21	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
22	4	4	4	4	3	4	23	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	5	18	4,5
23	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	4	5	23	4,6	4	4	4	4	16	4
24	4	5	5	4	4	4	26	4,3	5	4	4	3	16	4	4	5	4	3	16	4	4	4	5	4	5	22	4,4	3	4	3	5	15	3,8

25	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	4	16	4
26	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	18	4,5
27	4	4	4	5	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
28	4	4	4	4	3	5	24	4	4	4	5	3	16	4	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	4	4	22	4,4	3	5	4	4	16	4
29	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	3	4	15	3,8
30	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
31	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
32	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	18	4,5
33	4	4	4	5	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
34	4	5	4	3	4	5	25	4,2	4	3	5	4	16	4	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	5	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
35	4	4	4	4	5	5	26	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	3	16	4	4	5	4	5	4	22	4,4	4	5	4	4	17	4,3
36	5	5	3	5	4	4	26	4,3	3	4	4	4	15	3,8	3	5	5	3	16	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	17	4,3
37	3	4	5	5	4	4	25	4,2	5	4	5	5	19	4,8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	21	4,2	5	4	5	4	18	4,5
38	3	4	5	5	4	4	25	4,2	5	4	5	5	19	4,8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	21	4,2	5	4	5	4	18	4,5
39	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	4	17	4,3	5	4	5	5	5	24	4,8	5	4	4	5	18	4,5
40	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
41	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
42	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
43	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
44	4	5	4	4	4	5	26	4,3	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	5	4	3	4	21	4,2	4	4	3	5	16	4
45	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	3	4	15	3,8
46	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
47	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
48	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	18	4,5
49	4	4	4	5	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
50	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
51	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
52	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
53	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8

54	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
55	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
56	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
57	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
58	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
59	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
60	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
61	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
62	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
63	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
64	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
65	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
66	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
67	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
68	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
69	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
70	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
71	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
72	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
73	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	3	4	15	3,8
74	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
75	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	5	18	4,5
76	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	4	5	4	17	4,3
77	4	4	4	5	4	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	17	4,3
78	3	4	5	5	4	4	25	4,2	5	4	5	5	19	4,8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	21	4,2	5	4	5	4	18	4,5
79	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	4	17	4,3	5	4	5	5	5	24	4,8	5	4	4	5	18	4,5
80	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
81	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	4	4	4	15	3,8	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	4	4	19	3,8	4	5	4	4	17	4,3
82	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3

83	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
84	5	4	5	5	4	4	27	4,5	5	4	5	4	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	4	4	4	5	4	21	4,2	4	4	5	4	17	4,3
85	4	4	5	4	4	3	24	4	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	17	4,3	5	3	4	5	4	21	4,2	5	4	5	3	17	4,3
86	4	4	5	5	4	5	27	4,5	5	4	4	3	16	4	3	4	4	4	15	3,8	4	5	4	3	4	20	4	3	4	3	4	14	3,5
87	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	16	4
88	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
89	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
90	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
91	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4	5	4	4	17	4,3	4	4	3	4	15	3,8	5	4	5	4	4	22	4,4	4	5	4	5	18	4,5
92	4	5	5	4	4	4	26	4,3	5	4	4	3	16	4	4	5	4	3	16	4	4	4	5	4	5	22	4,4	3	4	3	5	15	3,8
93	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	4	16	4
94	4	4	4	4	4	5	25	4,2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	4	20	4	4	5	5	4	18	4,5
95	4	4	3	4	4	4	23	3,8	3	5	5	5	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	5	23	4,6	5	5	4	5	19	4,8
96	4	5	4	4	5	4	26	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8
97	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	3	3	3	13	3,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	4	4	17	3,4	3	4	4	5	16	4
98	5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	4	17	4,3
99	4	5	4	4	4	4	25	4,2	4	5	3	4	16	4	4	5	4	3	16	4	5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	5	16	4
100	4	3	4	4	5	4	24	4	4	5	4	4	17	4,3	4	3	4	4	15	3,8	5	4	5	4	3	21	4,2	4	4	4	3	15	3,8

No	p.1	p.2	p.3	p.4	p.5	p.6	p.7	p.8	p.9	ttl	rt2
1	4	4	5	4	4	5	4	4	5	39	4,33
2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39	4,33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	4,33
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	4,78
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
7	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
9	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
10	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
11	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4,22
12	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40	4,44
13	5	4	4	3	4	4	5	4	5	38	4,22
14	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4,22
15	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
16	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
17	5	4	5	4	4	5	5	4	4	40	4,44
18	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
19	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
20	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
21	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4,22
23	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40	4,44
24	5	4	4	3	4	4	5	4	5	38	4,22
25	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4,22

26	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
27	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
28	5	4	5	3	4	5	5	4	4	39	4,33
29	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
30	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
31	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
32	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
33	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
34	4	3	5	4	3	5	4	4	5	37	4,11
35	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39	4,33
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4
37	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	4,33
38	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	4,33
39	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	4,78
40	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
41	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
43	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
44	4	5	3	4	5	5	4	3	4	37	4,11
45	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
46	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
47	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
48	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
49	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
50	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11

51	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
52	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
53	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
55	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
56	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
57	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
58	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
59	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
60	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
61	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
63	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
64	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
65	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
66	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
67	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
68	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
69	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
71	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
72	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
73	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
75	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11

76	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
77	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4,22
78	4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	4,33
79	5	5	4	5	5	4	5	5	5	43	4,78
80	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
81	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78
82	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
83	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
84	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4,22
85	4	5	5	5	5	3	4	5	4	40	4,44
86	4	4	4	3	4	5	4	3	4	35	3,89
87	4	4	4	4	4	3	4	4	5	36	4
88	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
90	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
91	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40	4,44
92	5	4	4	3	4	4	5	4	5	38	4,22
93	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4,22
94	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4
95	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78
96	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22
98	4	4	5	4	4	5	4	3	4	37	4,11
99	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36	4
100	5	5	4	4	5	4	5	4	3	39	4,33

