

LAMPIRAN

KUESIONER

Kuesioner: “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Jasa Gojek Di Yogyakarta ”

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pengguna jasa Gojek Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) dan sesuai dengan judul dan tema tersebut diatas, maka memberitahukan bahwa saya akan menyelenggarakan survei penelitian dengan konsumen atau pengguna jasa Gojek di Yogyakarta.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi angket sesuai dengan keadaan yang dialami dan dirasakan. Saya menjamin penuh kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Kemudian untuk kerjasama dan kesediaannya untuk meluangkan waktu mengisi angket ini, saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuannya. Mudah-mudahan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dapat mendukung penyelesaian penyusunan skripsi ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Yasser Rizky Alfatah

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat memberikan satu jawaban di setiap pertanyaan.
3. Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Identitas Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuisisioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan diperlakukan secara rahasia).

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

2. Usia tahun

3. Pekerjaan

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> Wiraswasta | <input type="checkbox"/> Dosen |
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa/pelajar | <input type="checkbox"/> TNI/POLRI | <input type="checkbox"/> Lainnya |
| <input type="checkbox"/> Guru | <input type="checkbox"/> Dokter | |

4. Pendidikan Terakhir

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> SD | <input type="checkbox"/> D3 | <input type="checkbox"/> S3 |
| <input type="checkbox"/> SMP | <input type="checkbox"/> S1 | <input type="checkbox"/> Lainnya |
| <input type="checkbox"/> SMA/SMK | <input type="checkbox"/> S2 | |

5. Tempat Tinggal di DIY

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kota Yogyakarta | <input type="checkbox"/> Kulon Progo |
| <input type="checkbox"/> Bantul | <input type="checkbox"/> Sleman |
| <input type="checkbox"/> Gunungkidul | |

Dalam 3 bulan terakhir berapa kali anda menggunakan Gojek ?

<2 (Kurang dari dua) \geq 2 (sama dengan atau lebih dari dua)

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Driver Gojek berpenampilan rapi berbeda dengan driver ojek lainnya					
2	Driver Gojek selalu menawarkan helm&masker sebelum memulai perjalanan.					
3	Gojek memiliki keadaan kendaraan yang baik					
4	Layanan Driver Gojek dapat dipercaya oleh konsumen					
5	Gojek memiliki Keakuratan penanganan atau Pengadministrasian pada layanan					
6	Driver Gojek menjemput dan mengantarkan konsumen ke tempat tujuan dengan tepat					
7	Driver Gojek datang tepat waktu dan mengantarkan konsumen dengan cepat					
8	Driver GOJEK dapat memberikan solusi atas permasalahan pelanggan dalam pemesanan layanan					
9	Gojek selalu meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat					
10	Gojek memiliki reputasi yang baik					
11	Driver Gojek dapat menjamin keselamatan konsumen / pengguna Gojek					
12	Driver Gojek menjaga etika dan kesopanan					
13	Driver Gojek menunjang masyarakat untuk melakukan Mobilitas Mengutamakan keselamatan					
14	Gojek Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh sungguh.					
15	Gojek sangat mudah di akses					
16	Berdasarkan pengalaman, saya merasa senang menggunakan jasa Gojek					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
17	Berdasarkan pengalaman, saya rasa layanan yang diberikan oleh driver Gojek sesuai dengan harapan					
18	Saya percaya bahwa menggunakan layanan jasa Gojek merupakan pengalaman yang memuaskan					
19	Secara keseluruhan, saya percaya ketika menggunakan jasa Gojek menyenangkan hati					
20	Berdasarkan pengalaman, saya rasa layanan jasa Gojek sangat baik dan memuaskan					
21	Layanan yang menunjang dan memuaskan dari Gojek membuat saya bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain					
22	Layanan yang diberikan dari Gojek sangat memuaskan sehingga saya akan menggunakan jasa Gojek kembali					
23	Saya tetap akan bertahan menggunakan jasa layanan Gojek dan tidak niat pindah ke layanan jasa ojek lain					
24	Gojek merupakan pilihan pertama saya, jika saya ingin menggunakan jasa ojek online					
25	Saya percaya untuk saat ini Gojek merupakan layanan jasa ojek online terbaik					

Lampiran 2. Karakteristik Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
1	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
2	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
3	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
4	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
5	Perempuan	25	Pelajar/Mahasiswa	S1	Bantul
6	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
7	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
8	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
9	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
10	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Bantul
11	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
12	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
13	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
14	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
15	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
16	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
17	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
18	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
19	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
20	Perempuan	17	Pelajar/Mahasiswa	SMP	Kulon Progo
21	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
22	Perempuan	26	Pegawai BUMN	S1	Sleman
23	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
24	Laki laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
25	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
26	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
27	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
28	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
29	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
30	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
31	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
32	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
33	Laki laki	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
34	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
35	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
36	Laki laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
37	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
38	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
39	Laki laki	23	Wiraswasta	S1	Kota Yogyakarta
40	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
41	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
42	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMK	Kulon Progo
43	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
44	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
45	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
46	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
47	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
48	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Kulon Progo
49	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
50	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
51	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
52	Laki laki	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
53	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
54	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
55	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
56	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
57	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
58	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
59	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
60	Perempuan	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Sleman
61	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
62	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
63	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
64	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
65	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
66	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Sleman
67	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
68	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
69	Laki laki	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
70	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
71	Laki laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
72	Laki laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
73	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
74	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
75	Perempuan	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
76	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
77	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Sleman
78	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
79	Laki laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
80	Laki laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
81	Laki laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
82	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Sleman
83	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
84	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
85	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
86	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
87	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
88	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
89	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
90	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
91	Laki laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
92	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
93	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
94	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
95	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
96	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
97	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
98	Perempuan	24	Pegawai BUMN	S1	Sleman
99	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
100	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
101	Laki laki	22	Pelajar/Mahasiswa	D3	Kota Yogyakarta
102	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMK	Kota Yogyakarta
103	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMK	Kota Yogyakarta
104	Laki laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
105	Laki laki	24	Wiraswasta	SMK	Bantul
106	Laki laki	26	Guru	S1	Gunungkidul
107	Perempuan	25	Wiraswasta	SMA	Sleman
108	Laki laki	26	Wiraswasta	SMK	Bantul

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
109	Laki laki	35	Guru	S1	Sleman
110	Perempuan	40	Guru	S1	Kota Yogyakarta
111	Laki laki	36	Guru	S1	Sleman
112	Laki laki	39	Guru	S1	Bantul
113	Perempuan	40	Guru	S1	Sleman
114	Laki laki	48	Guru	S1	Kota Yogyakarta
115	Perempuan	30	Wiraswasta	SMA	Kota Yogyakarta
116	Laki laki	26	PNS	D3	Bantul
117	Laki laki	26	PNS	D3	Bantul
118	Perempuan	25	PNS	SMA	Bantul
119	Perempuan	43	Ibu rumah tangga	SD	Gunungkidul
120	Perempuan	25	PNS	SMA	Bantul
121	Perempuan	24	Wiraswasta	SMA	Kota Yogyakarta
122	Laki laki	26	PNS	D3	Bantul
123	Perempuan	26	Wiraswasta	SMA	Kota Yogyakarta
124	Perempuan	40	Ibu rumah tangga	SMA	Sleman
125	Laki laki	24	Wiraswasta	SMA	Bantul
126	Perempuan	30	Ibu rumah tangga	SMK	Kota Yogyakarta

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Lampiran 3 . Kualitas Layanan

		Correlations															Total
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	
VAR00001	Pearson Correlation	1	,324	-,122	,284	,347	,136	,078	,224	,213	,066	,191	,257	,012	,277	,033	,365
	Sig. (2-tailed)		,047	,464	,083	,033	,417	,642	,176	,199	,696	,252	,119	,942	,092	,845	,024
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00002	Pearson Correlation	,324	1	,190	,140	,406	,067	,026	,064	,060	,057	,049	,182	,191	,114	,080	,328
	Sig. (2-tailed)	,047		,253	,403	,011	,898	,876	,701	,719	,733	,769	,275	,252	,497	,631	,044
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00003	Pearson Correlation	-,122	,190	1	,124	,217	,340	,193	,328	,368	,502	,603	,666	,475	,460	,378	,626
	Sig. (2-tailed)	,464	,253		,459	,191	,037	,246	,044	,023	,001	,000	,000	,003	,004	,019	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00004	Pearson Correlation	,284	,140	,124	1	,234	,439	,318	,266	,281	,398	,226	,218	,290	,416	,356	,527
	Sig. (2-tailed)	,083	,403	,459		,157	,006	,051	,107	,088	,013	,173	,189	,078	,009	,028	,001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00005	Pearson Correlation	,347	,406	,217	,234	1	,351	,191	,165	,125	,298	,206	,360	,554	,342	,385	,552
	Sig. (2-tailed)	,033	,011	,191	,157		,031	,250	,322	,456	,069	,215	,026	,000	,036	,017	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00006	Pearson Correlation	,136	,067	,340	,439	,351	1	,508	,387	,256	,353	,253	,272	,343	,363	,545	,594
	Sig. (2-tailed)	,417	,688	,037	,006	,031		,001	,017	,120	,029	,126	,099	,035	,025	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00007	Pearson Correlation	,078	,026	,193	,318	,191	,508	1	,492	,591	,526	,248	,263	,370	,235	,293	,585
	Sig. (2-tailed)	,642	,876	,246	,051	,250	,001		,002	,000	,001	,133	,110	,022	,156	,074	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00008	Pearson Correlation	,224	,064	,328	,266	,165	,387	,492	1	,627	,480	,324	,490	,169	,607	,359	,659
	Sig. (2-tailed)	,176	,701	,044	,107	,322	,017	,002		,000	,002	,047	,002	,311	,000	,027	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00009	Pearson Correlation	,213	,060	,368	,281	,125	,256	,591	,627	1	,669	,456	,509	,299	,376	,116	,663
	Sig. (2-tailed)	,199	,719	,023	,088	,456	,120	,000	,000		,000	,004	,001	,068	,020	,489	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00010	Pearson Correlation	,066	,057	,502	,396	,298	,353	,526	,480	,669	1	,617	,590	,726	,578	,397	,795
	Sig. (2-tailed)	,696	,733	,001	,013	,069	,029	,001	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,014	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00011	Pearson Correlation	,191	,049	,603	,226	,206	,253	,248	,324	,456	,617	1	,788	,431	,649	,347	,710
	Sig. (2-tailed)	,252	,769	,000	,173	,215	,126	,133	,047	,004	,000		,000	,007	,000	,033	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00012	Pearson Correlation	,257	,182	,666	,218	,360	,272	,263	,490	,509	,590	,788	1	,469	,804	,426	,772
	Sig. (2-tailed)	,119	,275	,000	,189	,026	,099	,110	,002	,001	,000	,000		,003	,001	,008	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00013	Pearson Correlation	,012	,191	,475	,290	,554	,343	,370	,169	,299	,726	,431	,469	1	,336	,331	,648
	Sig. (2-tailed)	,942	,252	,003	,078	,000	,035	,022	,311	,068	,000	,007	,003		,039	,043	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00014	Pearson Correlation	,277	,114	,460	,416	,342	,363	,235	,607	,376	,578	,649	,504	,336	1	,599	,747
	Sig. (2-tailed)	,092	,497	,004	,009	,036	,025	,156	,000	,020	,000	,000	,001	,039		,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
VAR00015	Pearson Correlation	,033	,080	,376	,356	,365	,545	,591	,359	,116	,397	,347	,426	,331	,599	1	,597
	Sig. (2-tailed)	,845	,631	,019	,028	,017	,000	,074	,027	,469	,014	,033	,008	,043	,000		,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Total	Pearson Correlation	,365	,329	,626	,527	,552	,594	,585	,659	,663	,795	,710	,772	,648	,747	,597	1
	Sig. (2-tailed)	,024	,044	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 . Kepuasan Pelanggan

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,563**	,644**	,577**	,786**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
VAR00002	Pearson Correlation	,563**	1	,719**	,652**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38
VAR00003	Pearson Correlation	,644**	,719**	1	,808**	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	38	38	38	38	38
VAR00004	Pearson Correlation	,577**	,652**	,808**	1	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38
Total	Pearson Correlation	,786**	,863**	,914**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38	38

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

Lampiran 5 . Loyalitas Pelanggan

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,671**	,601**	,223	,287	,317	,615**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,179	,081	,053	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38
VAR00002	Pearson Correlation	,671**	1	,517**	,062	,287	,137	,505**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,710	,081	,413	,001
	N	38	38	38	38	38	38	38
VAR00003	Pearson Correlation	,601**	,517**	1	,330*	,406*	,505**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,043	,011	,001	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38
VAR00004	Pearson Correlation	,223	,062	,330*	1	,705**	,801**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,179	,710	,043		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38
VAR00005	Pearson Correlation	,287	,287	,406*	,705**	1	,828**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,081	,081	,011	,000		,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38
VAR00006	Pearson Correlation	,317	,137	,505**	,801**	,828**	1	,874**
	Sig. (2-tailed)	,053	,413	,001	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38	38	38
Total	Pearson Correlation	,615**	,505**	,707**	,796**	,852**	,874**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38	38	38	38

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

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

2. Uji Reliabilitas

Lampiran 6 . Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	16

Lampiran 7 . Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

Lampiran 8 . Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	7

Lampiran 9 . Analisis dan Uji Hipotesis

Regresi Linier Sederhana (Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,606 ^a	,367	,362	1,98395

a. Predictors: (Constant), VAR00001

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282,919	1	282,919	71,878	,000 ^b
	Residual	488,073	124	3,936		
	Total	770,992	125			

a. Dependent Variable: VAR00002

b. Predictors: (Constant), VAR00001

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,122	1,645		1,290	,200
	VAR00001	,241	,028	,606	8,478	,000

a. Dependent Variable: VAR00002

Regresi Linear Berganda (Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap

Loyalitas Pelanggan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,432	,423	2,979

a. Predictors: (Constant), kepuasan, layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	831,506	2	415,753	46,860	,000 ^b
	Residual	1091,296	123	8,872		
	Total	1922,802	125			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), kepuasan, layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,899	2,487		,362	,718
	layanan	,209	,054	,332	3,894	,000
	kepuasan	,633	,135	,401	4,693	,000

a. Dependent Variable: loyalitas