

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

KUESIONER

Kepada Yth.

Pelanggan CV Sarana Utama Cargo

Dengan hormat,

Dalam rangka mendapatkan data guna untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Sarana Utama Cargo, maka saya mohon bantuan serta kesediaannya Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan kepihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi kuesioner ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu saya berharap jawaban yang Bapak/Ibu berikan dengan jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,

Kresna Bambang Adi Saputra

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon saudara-saudari menjawab pertanyaan berikut ini, dengan memberikan tanda Centang (✓) pada salah satu alternative jawaban yang dianggap sesuai.

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kualitas Pelayanan (X_1)						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1	Karyawan CV Sarana Utama Cargo berpenampilan rapi					
2	CV Sarana Utama Cargo sudah menggunakan mobil yang baik dan layak digunakan sebagai proses pengiriman barang					
Empati (<i>Empathy</i>)						
3	Karyawan CV Sarana Utama Cargo selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan					
4	CV Sarana Utama Cargo selalu berusaha untuk mempunyai reputasi yang terbaik di mata penumpang.					

	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5	Pelayanan yang diberikan karyawan CV Sarana Utama Cargo cepat, tepat dan ramah				
6	Karyawan CV Sarana Utama Cargo memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Karyawan CV Sarana Utama Cargo selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan				
8	Pelanggan menerima pelayanan yang tepat dari karyawan CV Sarana Utama Cargo				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
9	Karyawan CV Sarana Utama Cargo memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan				
10	Karyawan CV Sarana Utama Cargo menjamin keamanan saat bertransaksi.				
	Kepuasan Pelanggan (X_2)				
	Harapan (<i>Expectations</i>)				
1	Karyawan CV Sarana Utama Cargo memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan				
2	Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan CV Sarana Utama Cargo				
	Kinerja (<i>Performance</i>)				

3	Saya merasa jasa CV Sarana Utama Cargo dapat memberikan kenyamanan secara maksimal					
4	Hasil kinerja dari CV Sarana Utama Cargo sesuai dengan kebutuhan saya perlukan					
	Perbandingan (<i>Comparison</i>)					
5	CV Sarana Utama Cargo memiliki keunggulan produk di bandingkan dengan pesaing					
6	CV Sarana Utama Cargo memiliki nilai produk di bandingkan dengan pesaing					
	Pengalaman (<i>Experience</i>)					
7	Pelanggan percaya bahwa CV Sarana Utama Cargo merupakan pengalaman yang memuaskan.					
8	CV Sarana Utama Cargo memberi kesan yang baik dalam pelayanan					
	Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) Dan Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>)					
9	CV Sarana Utama Cargo mampu memenuhi kreteria jasa dengan baik					
	Loyalitas Pelanggan (Y)					
	Pembelian Berulang					
1	Saya sudah menggunakan jasa berulang kali karena sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Saya menggunakan secara terus menerus jasa CV Sarana Utama Cargo					
	Membeli Antarlini Produk Dan Jasa					
3	Selain menggunakan jasa CV Sarana Utama Cargo, saya juga akan menggunakanjasa lain yang dijual oleh CV Sarana Utama Cargo					

	Mereferensikan Kepada Orang Lain				
4	Saya akan merekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa CV Sarana Utama Cargo				
5	Saya memberitahukan kelebihan yang diberikan CV Sarana Utama Cargo kepada orang lain				
	Kekebalan Terhadap Tarikan Dari Pesaing				
6	Saya tidak akan tertarik untuk menggunakan jasa CV Sarana Utama Cargo				
7	Saya tetap akan menggunakan jasa CV Sarana Utama Cargo meskipun ada yang menawarkan harga yang lebih murah				

Lampiran 2 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian dari Objek Penelitian

	YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS (S1) PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1) PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1) PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2) PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3) TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI TERAKREDITASI Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 082233788126 E-mail: fe@untag-sby.ac.id	
Nomor Lampiran Perihal	: 924/K/FEB/III/2024 : : Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Riset Pendahuluan	18 Maret 2024
Kepada	: Yth. Bapak/Ibu Pimpinan CV. Sarana Utama Cargo Jl. Kalimas Baru Blok G-H No. 4 Perak Utara Pabean Cantikan Surabaya Dengan hormat, Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa : Nama : KRESNA BAMBANG POL SAPUTRA N.P.M : 1212000047 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen Alamat : Jl. Benteng 17, Surabaya Telp./HP. 081574144287 Guna melakukan penelitian pendahuluan pada : "CV. SARANA UTAMA CARGO" untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunya. Demikian permohonan ini atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.	
 Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA NPP. 20220.93.0319		

Lampiran 3 Fotocopy Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 1402 Fax 5931801 Email: info@untag-sby.ac.id



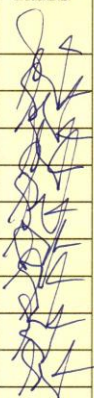


SEMESTER
~~Gasal~~ / Genap
2023, 2024

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa / NBI : KRESNA BAMBANG A.S. / 1212000047
 Nama Pembimbing : Pr. E. Sigit S. MM
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPuasan PELANgGAN TERHADAP LOYALITAS PELANgGAN PADA CV. SARANA UTAMA CARGO

Mulai Program Skripsi : Semester 8 Thn. Ak. 2020 Selesai Bimbingan Tanggal

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1.	<u>09/3</u> Jumat	Judul	<u>PENGOBAHAN JUDUL</u>	
2.	<u>22/3</u> Jumat	Bab 1-3.	- Revisi DAFTAR ISI	
3.	<u>25/3</u> Senin	Bab 1-3	- Revisi DAFTAR ISI - DAFTAR PUSTAKA	
4.	<u>27/3</u> Rabu	Bab 1-3	- Revisi KONSENTRASI - PAMERAN PUSTAKA	
5.	<u>27/3</u> Rabu	Bab 1-3	- ACC PROPOSAL.	
6.	<u>29/3</u> Senin	Bab 1-3.	- Rumusan masalah - spss	
7.	<u>17/6</u> Senin	Bab 4-5.	- Posisi Gambar.	
8.	<u>24/6</u> Senin	Bab 4-5	Hall-Depen - analisis regresi.	
9.	<u>17/7</u> Senin	Bab 1-5	<u>ACC Skripsi</u>	

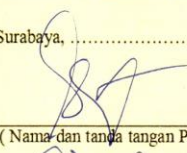
Perpanjangan I _____

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kujur : _____

Surabaya,



(Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden

Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	5	5	4	2	3	2	3	37
2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
6	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	40
7	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
9	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
13	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
14	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
20	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
25	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
27	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32

29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
32	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
34	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
38	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
41	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
43	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
44	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
48	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	46
49	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	34
50	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	38
51	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	38
52	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	42
53	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
54	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
56	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
58	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
60	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43

64	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
67	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
69	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
70	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
73	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
75	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
80	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
81	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
83	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
85	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
89	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
90	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
94	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
97	5	4	4	5	5	4	2	3	2	3	37
98	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44

99	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	45
100	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45

**Rekapitulasi Jawaban Responden
Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Pertanyaan									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	37
5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	37
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
7	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
10	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
13	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
20	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
21	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
22	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	5	3	3	5	3	3	5	3	33
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39

27	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
30	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
31	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
34	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
35	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
42	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
43	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
46	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
47	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
48	5	5	4	4	4	5	5	5	4	41
49	3	3	5	5	5	4	3	3	5	36
50	4	4	2	5	5	5	4	4	2	35
51	3	3	5	4	2	2	3	3	5	30
52	4	4	4	2	3	3	4	4	4	32
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
54	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
55	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
56	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
57	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
60	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39

61	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
67	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
68	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
69	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
72	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
73	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
76	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
77	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
78	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
79	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
80	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
81	3	3	5	3	3	5	3	3	5	33
82	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
83	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
86	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
87	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
89	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
90	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
91	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39

95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
98	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
99	4	5	4	4	5	4	5	4	5	40
100	4	4	4	4	4	4	5	3	5	37

Rekapitulasi Jawaban Responden
Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	4	4	4	5	29
2	4	5	4	4	4	5	5	31
3	4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	5	4	4	4	5	5	31
5	4	4	5	4	4	4	3	28
6	4	5	4	4	4	5	3	29
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	3	4	3	3	3	4	3	23
9	4	5	4	4	4	5	4	30
10	4	3	4	4	4	3	4	26
11	3	4	3	3	3	4	3	23
12	4	5	4	4	4	5	4	30
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	5	4	4	4	5	4	30
15	4	4	5	4	4	4	4	29
16	4	4	5	4	4	4	4	29
17	4	5	4	4	4	5	4	30
18	3	4	3	3	3	4	3	23
19	4	5	4	4	4	5	4	30
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28

22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	3	4	3	3	3	4	3	23
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	3	4	3	3	3	4	3	23
26	4	5	4	4	4	5	4	30
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	3	4	3	3	3	4	3	23
29	4	5	4	4	4	5	4	30
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	3	4	3	3	3	4	3	23
33	4	5	4	4	4	5	4	30
34	4	4	4	4	4	4	4	28
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	5	4	4	4	5	4	30
39	4	4	5	4	4	4	4	29
40	3	4	3	3	3	4	3	23
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	5	4	4	4	5	4	30
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	4	5	4	4	4	5	4	30
45	4	4	5	4	4	4	4	29
46	4	5	4	4	4	5	4	30
47	4	3	4	4	5	5	4	29
48	5	5	5	5	4	4	5	33
49	3	4	3	3	4	3	3	23
50	4	5	5	4	3	3	4	28
51	3	4	3	3	5	5	3	26
52	4	4	5	4	5	5	4	31
53	4	5	4	4	4	5	4	30
54	3	4	3	3	3	4	3	23
55	4	5	4	4	4	5	4	30

56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	5	5	4	4	5	4	31
58	3	4	3	3	3	4	3	23
59	4	5	4	4	4	5	4	30
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	5	5	5	5	5	5	5	35
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	5	4	4	4	5	4	30
65	4	4	5	4	4	4	4	29
66	4	5	4	4	4	5	4	30
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	5	4	4	4	5	4	30
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	4	5	4	4	4	5	4	30
71	4	4	5	4	4	4	4	29
72	4	5	4	4	4	5	4	30
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	3	4	3	3	3	4	3	23
75	4	5	4	4	4	5	4	30
76	4	3	4	4	4	3	4	26
77	4	4	4	5	4	4	4	29
78	5	5	5	4	5	5	5	34
79	4	5	4	4	4	5	4	30
80	4	4	4	4	4	4	4	28
81	3	4	3	4	3	4	3	24
82	4	5	4	4	4	5	4	30
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	3	4	3	3	3	4	3	23
85	4	5	4	4	4	5	4	30
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	3	4	3	3	3	4	3	23
89	4	5	4	4	4	5	4	30

90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	4	4	4	4	4	4	4	28
94	4	5	4	4	4	5	4	30
95	4	4	5	4	4	4	4	29
96	3	4	3	3	3	4	3	23
97	4	4	4	4	4	4	5	29
98	4	5	4	4	4	5	5	31
99	4	4	4	4	4	4	5	29
100	4	5	4	4	4	5	5	31

Lampiran 5 Output Hasil Analisis Data menggunakan SPSS

Frequencies

Statistics

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Kualitas Pelayanan
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.3100	4.0700	3.8700	4.4800	4.3200	4.0600	4.2500	4.0900	3.8900	4.4000	41.7400

Statistics

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Kepuasan Pelanggan
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.1100	4.2200	3.7600	4.1400	4.2400	3.7700	4.1400	4.1600	3.8500	36.3900

Statistics

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Loyalitas Pelanggan
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.8900	4.3600	4.0000	3.9000	3.9200	4.3600	3.9500	28.3800

UJI VALIDITAS
KUALITAS PELAYANAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	37.4300	17.823	.818	.909
X1.2	37.6700	19.052	.755	.914
X1.3	37.8700	18.579	.732	.914
X1.4	37.2600	18.780	.626	.920
X1.5	37.4200	18.165	.721	.914
X1.6	37.6800	19.412	.620	.920
X1.7	37.4900	17.323	.796	.910
X1.8	37.6500	18.634	.735	.914
X1.9	37.8500	18.109	.674	.918
X1.10	37.3400	18.570	.638	.919

KEPUASAN PELANGGAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	32.2800	15.396	.677	.869
X2.2	32.1700	15.112	.686	.868
X2.3	32.6300	15.973	.586	.876
X2.4	32.2500	15.583	.616	.874
X2.5	32.1500	15.139	.654	.871
X2.6	32.6200	15.571	.660	.870
X2.7	32.2500	15.280	.661	.870
X2.8	32.2300	15.330	.622	.873
X2.9	32.5400	15.625	.554	.879

LOYALITAS PELANGGAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	24.4900	5.970	.902	.852
Y2	24.0200	6.606	.488	.899
Y3	24.3800	5.915	.702	.874
Y4	24.4800	6.151	.829	.861
Y5	24.4600	6.211	.748	.869
Y6	24.0200	6.565	.481	.901
Y7	24.4300	5.823	.758	.866

UJI REALIBILITAS

KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	10

KEPUASAN PELANGGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

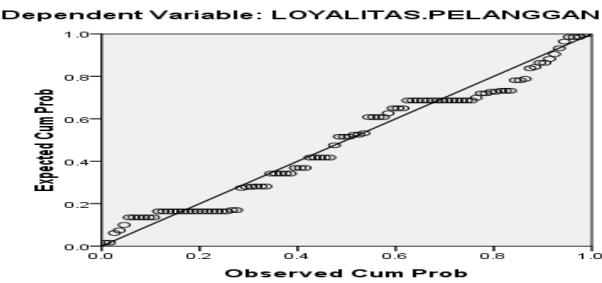
LOYALITAS PELANGGAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	7

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



UJI MULTIKOLONIERITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.955	1.918		4.148	.000		
Kualitas.Pelayanan	.292	.050	.483	5.796	.000	.679	1.473
Kepuasan.Pelanggan	.226	.055	.345	4.139	.000	.679	1.473

a. Dependent Variable: Loyalitas.Pelanggan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.955	1.918		4.148	.000
	Kualitas.Pelayanan	.292	.050	.483	5.796	.000
	Kepuasan.Pelanggan	.226	.055	.345	4.139	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas.Pelanggan

UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.955	1.918		4.148	.000
	Kualitas.Pelayanan	.292	.050	.483	5.796	.000
	Kepuasan.Pelanggan	.226	.055	.345	4.139	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas.Pelanggan

UJI F (SIMULTAN)**ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	443.052	2	221.526	57.377	.000 ^a
Residual	374.508	97	3.861		
Total	817.560	99			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN.PELANGGAN, KUALITAS.PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS.PELANGGAN

KOEFISIEN DETERMINASI**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.532	1.96492

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN.PELANGGAN, KUALITAS.PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS.PELANGGAN

Lampiran 6 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79

Lampiran 7 Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.00 0.00
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.1939
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.1926
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.1913
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.1901
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.1889
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.1877
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.1865
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.1854
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.1843
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.1832
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.1822
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.1811
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.1801
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.1792
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.1782
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.1773
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.1763
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.1754
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.1746
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.1737
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.1728
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.1720
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.1712
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.1704
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.1696
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.1689
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.1681
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.1674
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.1666
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.1659
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.1652
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.1646
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.1639
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.1632
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.1626
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.1619
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.1613
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.1607
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.1601
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.1595

Lampiran 8 Tabel R

	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633

78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 9 Hasil Turnitin

Page 2 of 16 - Integrity Overview

Submission ID: unad...12992534340

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 61 words)

Top Sources

12%		Internet sources
1%		Publications
14%		Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 16 - Integrity Overview

Submission ID: unad...12992534340

Top Sources

- 12%  Internet sources
- 1%  Publications
- 14%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

These sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	4%
2	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	3%
3	Internet	repository.ub.ac.id	2%
4	Internet	repository.untag-sby.ac.id	2%
5	Student papers	Universitas Diponegoro	1%
6	Student papers	Universitas Nasional	1%
7	Internet	eprints.walisongo.ac.id	1%
8	Internet	repository.umsu.ac.id	1%