

Lampiran 1

PRA KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Untuk itu, saya mohon ketersediaan responden yang terhormat agar kiranya bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah disusun. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

I. Screening Question

Apakah anda pernah menggunakan jasa Commuter Line Jabodetabek ?

- Ya
- Tidak (Jika tidak, silahkan abaikan kuesioner ini)

Keterangan Pengisian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu – Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Beri tanda (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai jawaban anda :



II. Variabel Penelitian

1. Kualitas Layanan

a. Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
3	Karyawan <i>Commuter Line</i> handal pada saat memberikan layanan					
4	Jasa <i>Commuter Line</i> memberikan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal					

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
5	Pihak <i>Commuter Line</i> memberikan pelayanan dengan cepat					
4	<i>Commuter Line</i> memiliki ketanggapan dalam mengatasi masalah					

c. Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
5	Karyawan <i>Commuter Line</i> memberikan jaminan pelayanan yang aman bagi pengguna jasanya					
6	Karyawan <i>Commuter Line</i> selalu memberikan layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan					

d. Emphaty (Empati)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
7	Karyawan <i>Commuter Line</i> memberikan kompensasi jika terjadi keterlambatan jadwal					
8	Karyawan <i>Commuter Line</i> sangat memperhatikan konsumen yang berkebutuhan khusus					

e. Tangible (Bukti Langsung)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
9	Jasa <i>Commuter Line</i> memiliki kelengkapan fasilitas keamanan dan kenyamanan untuk konsumen					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Loyalitas Konsumen

a. Kepuasan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
10	Saya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak <i>Commuter Line</i>					

b. Pembelian Ulang

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
11	Saya akan mengulang menggunakan jasa transportasi <i>Commuter Line</i>					

c. Word of Mouth

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
12	Saya akan menyebarkan informasi tentang layanan dari jasa <i>Commuter Line</i> terhadap kerabat dan masyarakat					

d. Evangelism

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
13	Saya akan menganjurkan kepada kerabat agar menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>					

e. Kepemilikan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
14	Saya merasa senang apabila penumpang lain merasa nyaman menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>					

3. Kepuasan Konsumen

a. Tetap Setia

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
15	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> untuk beraktivitas					

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Membeli Lini Produk atau Jasa Baru

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
16	Saya akan membeli fitur penunjang baru yang ditawarkan oleh pihak <i>Commuter Line</i>					

c. Rekomendasi

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
17	Saya akan mereferensikan terhadap kerabat mengenai jasa <i>Commuter Line</i>					

d. Tidak Sensitif terhadap Harga

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
18	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> meskipun ada kenaikan biaya					

e. Saran yang Membangun

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
19	Saya bersedia memberikan saran dan masukan terhadap pihak <i>Commuter Line</i> dengan sukarela					

f. Less Cost

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
20	Saya merasa <i>Commuter Line</i> lebih unggul sebagai layanan transportasi secara keseluruhan					

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sedang melakukan penelitian untuk menyusun skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Commuter Line”**

Saya mohon ketersediaan responden yang terhormat agar kiranya bersedia membantu mengisi kuesioner yang telah disusun. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisi. Atas segala perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Paraf Responden

.....

© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



I. Profil Responden

Beri tanda (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai jawaban anda :

1. Jenis Kelamin

a. Pria

b. Wanita

2. Usia

a. 17-22

d. 40-50

b. 23-28

e. >50

c. 29-39

3. Tingkat Pendidikan Terakhir

a. SMP

d. S1

b. SMA/SMK

e. S2

c. Diploma

4. Pekerjaan

a. Pelajar/Mahasiswa

d. Wiraswasta

b. Pegawai Negeri

e. Lainnya

c. Pegawai Swasta

5. Penggunaan jasa Commuter Line (dalam seminggu)

a. 3 kali

d. 5 kali

b. 2 kali

e. > 5 kali

c. 4 kali

Keterangan Pengisian

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu – Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



II. Variabel Penelitian

1. Kualitas Layanan

a. Reliability (Kehandalan)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
3	Karyawan <i>Commuter Line</i> handal pada saat memberikan layanan					
4	Jasa <i>Commuter Line</i> memberikan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal					

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
5	Pihak <i>Commuter Line</i> memberikan pelayanan dengan cepat					
4	<i>Commuter Line</i> memiliki ketanggapan dalam mengatasi masalah					

c. Assurance (Jaminan)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
5	Karyawan <i>Commuter Line</i> memberikan jaminan pelayanan yang aman bagi pengguna jasanya					
6	Karyawan <i>Commuter Line</i> selalu memberikan layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan					

d. Emphaty (Empati)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
7	Karyawan <i>Commuter Line</i> memberikan kompensasi jika terjadi keterlambatan jadwal					
8	Karyawan <i>Commuter Line</i> sangat memperhatikan konsumen yang berkebutuhan khusus					

e. Tangible (Bukti Langsung)

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
9	Jasa <i>Commuter Line</i> memiliki kelengkapan fasilitas keamanan dan kenyamanan untuk konsumen					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Loyalitas Konsumen

a. Kepuasan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
10	Saya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak <i>Commuter Line</i>					

b. Pembelian Ulang

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
11	Saya akan mengulang menggunakan jasa transportasi <i>Commuter Line</i>					

c. Word of Mouth

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
12	Saya akan menyebarkan informasi tentang layanan dari jasa <i>Commuter Line</i> terhadap kerabat dan masyarakat					

d. Evangelism

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
13	Saya akan menganjurkan kepada kerabat agar menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>					

e. Kepemilikan

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
14	Saya merasa senang apabila penumpang lain merasa nyaman menggunakan jasa <i>Commuter Line</i>					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Kepuasan Konsumen

a. Tetap Setia

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
15	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> untuk beraktivitas					

b. Membeli Lini Produk atau Jasa Baru

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
16	Saya akan membeli fitur penunjang baru yang ditawarkan oleh pihak <i>Commuter Line</i>					

c. Rekomendasi

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
17	Saya akan mereferensikan terhadap kerabat mengenai jasa <i>Commuter Line</i>					

d. Tidak Sensitif terhadap Harga

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
18	Saya akan tetap menggunakan jasa <i>Commuter Line</i> meskipun ada kenaikan biaya					

e. Saran yang Membangun

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
19	Saya bersedia memberikan saran dan masukan terhadap pihak <i>Commuter Line</i> dengan sukarela					

f. Less Cost

No	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
20	Saya merasa <i>Commuter Line</i> lebih unggul sebagai layanan transportasi secara keseluruhan					

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 3

DATA PRAKUESIONER

No	Indikator pertanyaan variabel kualitas layanan (X1)								
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	4	4	5	5	4	5	5	4	5
2	4	4	4	5	3	4	4	4	5
3	4	2	3	1	3	1	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	1	3	4
7	2	1	3	2	3	3	1	4	3
8	4	3	3	3	4	3	3	4	3
9	4	3	3	3	4	4	2	4	4
10	4	4	3	3	3	3	2	3	3
11	3	3	3	2	3	3	1	2	2
12	4	4	4	3	4	4	3	4	5
13	3	2	3	4	4	3	2	4	4
14	2	4	3	4	3	3	2	4	4
15	4	2	3	4	4	3	4	3	3
16	3	2	3	4	3	4	3	4	3
17	2	2	2	3	2	2	2	4	2
18	4	5	5	2	5	4	5	5	5
19	5	5	4	5	3	4	4	3	3
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

21	3	4	3	4	4	3	3	4	4
22	4	4	3	3	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	1	4	3
24	2	2	2	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5
28	4	4	5	5	4	5	5	4	5
29	4	4	4	5	3	4	4	4	5
30	4	2	3	1	3	1	5	4	4

No	Indikator pertanyaan variabel loyalitas pelanggan (Y)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	5
3	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3
7	2	3	3	3	4
8	3	4	3	4	4
9	4	4	3	3	4
10	4	4	3	3	4
11	4	4	2	3	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



12		4	4	4	4	5
13		4	4	4	4	5
14		3	4	3	4	5
15		4	4	3	4	3
16		4	5	4	5	5
17		2	4	4	2	4
18		5	5	3	4	5
19		5	5	4	3	3
20		4	5	5	5	5
21		4	4	3	3	3
22		4	4	4	4	4
23		3	4	3	3	3
24		3	3	3	3	3
25		3	3	3	3	3
26		5	5	5	5	5
27		4	4	3	4	5
28		5	4	4	4	4
29		2	2	1	4	1
30		3	3	3	3	3

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Indikator pertanyaan variabel kepuasan pelanggan (X2)					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
1	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	4	4
3	5	4	4	5	5	2
4	5	4	4	4	4	5
5	4	3	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3
7	4	3	3	3	4	2
8	3	3	3	4	4	3
9	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	2	3	3
11	4	3	3	4	3	3
12	5	3	4	3	4	3
13	4	3	3	3	3	3
14	5	5	5	5	5	3
15	5	3	4	5	4	4
16	3	3	4	3	5	2
17	4	3	2	3	4	1
18	4	4	4	3	4	1
19	5	5	5	5	3	5
20	5	4	5	4	5	4
21	3	2	3	4	4	3
22	4	3	4	3	4	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



23	3	3	3	3	3	5
24	3	3	3	3	4	3
25	3	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5
27	5	4	4	3	5	5
28	4	5	4	3	4	5
29	5	5	2	3	5	4
30	3	3	3	3	3	3

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Kualitas Layanan

Correlations

		x1.1.1	x1.1.2	x1.2.1	x1.2.2	x1.3.1	x1.3.2	x1.4.1	x1.4.2	x1.5.1	Kualitas _Layana n
x1.1.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .007 100	.267** .007 100	.464** .000 100	.351** .000 100	.442** .000 100	.392** .000 100	.309** .002 100	.156 .122 100	.403** .000 100	.659** .000 100
x1.1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.267** .007 100	1 .007 100	.233* .020 100	.247* .013 100	.245* .014 100	.257** .010 100	.284** .004 100	.076 .453 100	.167 .097 100	.533** .000 100
x1.2.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.464** .000 100	.233* .020 100	1 .000 100	.356** .000 100	.343** .000 100	.485** .000 100	.364** .000 100	.428** .000 100	.461** .000 100	.710** .000 100
x1.2.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.351** .000 100	.247* .013 100	.356** .000 100	1 .000 100	.290** .003 100	.411** .000 100	.231* .021 100	.267** .007 100	.400** .000 100	.614** .000 100
x1.3.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.442** .000 100	.245* .014 100	.343** .000 100	.290** .003 100	1 .030 100	.217* .024 100	.225* .024 100	.396** .000 100	.481** .000 100	.633** .000 100
x1.3.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.392** .000 100	.257** .010 100	.485** .000 100	.411** .000 100	.217* .030 100	1 .033 100	.213* .033 100	.354** .000 100	.261** .009 100	.616** .000 100
x1.4.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.309** .002 100	.284** .004 100	.364** .000 100	.231* .021 100	.225* .024 100	.213* .033 100	1 .033 100	.360** .000 100	.322** .001 100	.623** .000 100
x1.4.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.156 .122 100	.076 .453 100	.428** .000 100	.267** .007 100	.396** .000 100	.354** .000 100	.360** .000 100	1 .000 100	.450** .000 100	.588** .000 100
x1.5.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.403** .000 100	.167 .097 100	.461** .000 100	.400** .000 100	.481** .000 100	.261** .009 100	.322** .001 100	.450** .000 100	1 .000 100	.681** .000 100
Kualitas ayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.659** .000 100	.533** .000 100	.710** .000 100	.614** .000 100	.633** .000 100	.616** .000 100	.623** .000 100	.588** .000 100	.681** .000 100	1 .000 100



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	9

2. Kepuasan Pelanggan

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	Loyalitas_Konsumen
y.1	Pearson Correlation	1	.349**	.265**	.374**	.329**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.349**	1	.383**	.308**	.308**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.265**	.383**	1	.379**	.293**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.4	Pearson Correlation	.374**	.308**	.379**	1	.313**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.5	Pearson Correlation	.329**	.308**	.293**	.313**	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.003	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Loyalitas_Konsumen	Pearson Correlation	.678**	.677**	.689**	.688**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cipta Dili, Gedung Undang-Undang
 Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 c. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Loyalitas Konsumen



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	Kepuasan_ Pelanggan
x2.1	Pearson Correlation	1	.457**	.266**	.308**	.248*	.204*	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.002	.013	.042	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.457**	1	.316**	.310**	.324**	.364**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.266**	.316**	1	.429**	.181	.334**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001		.000	.071	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.308**	.310**	.429**	1	.148	.255*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.141	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.248*	.324**	.181	.148	1	.095	.489**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.071	.141		.349	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x2.6	Pearson Correlation	.204*	.364**	.334**	.255*	.095	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.001	.011	.349		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_ Pelanggan	Pearson Correlation	.646**	.734**	.655**	.644**	.489**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	6

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penyaluran ke media massa, baik secara elektronik atau cetak, tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 5

DATA KUESIONER

No	Indikator Pertanyaan																			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	2	4	4
3	4	2	3	1	3	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
7	2	1	3	2	3	3	1	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
8	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
9	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
10	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3
11	3	3	3	2	3	3	1	2	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3
12	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3
13	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
14	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3
15	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4
16	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	2
17	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	3	2	3	4	1
18	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	1
19	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	5
20	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
21	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3
22	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5
24	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3

1. Dilarang menjiptakan atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.
 - a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5
28	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4
29	3	1	4	3	1	4	3	2	3	2	2	1	4	1	5	5	2	3	5
30	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
32	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4
33	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
34	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2
37	4	4	3	3	4	2	1	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
38	4	4	3	3	4	2	1	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5
39	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
40	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	5
41	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4
42	4	2	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
45	5	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
46	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
47	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
48	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	2	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5	4	3
51	4	3	3	2	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
52	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	5
53	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



54	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
55	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4
56	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3
57	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4
58	4	2	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3
59	5	3	4	4	4	5	2	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
60	5	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	5	4	4
61	4	3	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3
62	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
63	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4
66	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
67	5	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
68	4	1	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4
69	5	2	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5
70	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5
71	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4
72	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
73	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4
74	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4
75	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4
76	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
78	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5
79	4	2	5	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3
80	3	1	4	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3
81	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
82	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	2

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



83	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3
84	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
85	4	2	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4
86	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4
87	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
88	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4
89	3	2	2	4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	5
90	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	4	3	5
91	3	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3
92	4	2	3	4	4	3	1	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	4
93	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3
94	3	2	5	4	4	3	4	5	5	4	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3
95	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
96	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4
97	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4
98	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4
99	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5
100	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

dan menyebutkan sumber:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 6

TABEL FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	59	59,0	59,0	59,0
Valid Wanita	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-22	52	52,0	52,0	52,0
23-28	29	29,0	29,0	81,0
29-39	13	13,0	13,0	94,0
40-50	3	3,0	3,0	97,0
>50	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	1	1,0	1,0	1,0
SMA/SMK	61	61,0	61,0	62,0
Diploma	16	16,0	16,0	78,0
S2	20	20,0	20,0	98,0
S3	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Pelajar/Mahasiswa	53	53,0	53,0	53,0
Pegawai Negeri	6	6,0	6,0	59,0
Pegawai Swasta	22	22,0	22,0	81,0
Wiraswasta	11	11,0	11,0	92,0
Lainnya	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Penggunaan Jasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
< 3 kali	19	19,0	19,0	19,0
3 Kali	28	28,0	28,0	47,0
4 Kali	34	34,0	34,0	81,0
5 Kali	17	17,0	17,0	98,0
> 5 kali	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7

TABEL FREKUENSI KUALITAS LAYANAN

x1.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	6	6,0	6,0	6,0
3,00	20	20,0	20,0	26,0
4,00	60	60,0	60,0	86,0
5,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x1.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	4,0	4,0	4,0
2,00	24	24,0	24,0	28,0
3,00	32	32,0	32,0	60,0
4,00	32	32,0	32,0	92,0
5,00	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x1.2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	38	38,0	38,0	42,0
4,00	48	48,0	48,0	90,0
5,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan harus mencantumkan kepengertian, pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



x1.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	5	5,0	5,0	6,0
	3,00	27	27,0	27,0	33,0
	4,00	57	57,0	57,0	90,0
	5,00	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x1.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	4	4,0	4,0	5,0
	3,00	35	35,0	35,0	40,0
	4,00	45	45,0	45,0	85,0
	5,00	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x1.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	4	4,0	4,0	5,0
	3,00	37	37,0	37,0	42,0
	4,00	47	47,0	47,0	89,0
	5,00	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



x1.4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	9	9,0	9,0	9,0
2,00	30	30,0	30,0	39,0
3,00	36	36,0	36,0	75,0
4,00	17	17,0	17,0	92,0
5,00	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x1.4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	21	21,0	21,0	25,0
4,00	65	65,0	65,0	90,0
5,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x1.5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	5	5,0	5,0	5,0
3,00	24	24,0	24,0	29,0
4,00	51	51,0	51,0	80,0
5,00	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

1. Dalam penulisan karya tulis ini, penulis menggunakan hak cipta yang dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. penulisan hanya untuk kepentingan penulisan karya tulis, penelitian, dan penulisan karya tulis lainnya.
 - b. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - c. penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 8

TABEL FREKUENSI KEPUASAN PELANGGAN

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	2,0	2,0	2,0
3,00	26	26,0	26,0	28,0
4,00	46	46,0	46,0	74,0
5,00	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	7	7,0	7,0	7,0
3,00	29	29,0	29,0	36,0
4,00	47	47,0	47,0	83,0
5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	29	29,0	29,0	33,0
4,00	53	53,0	53,0	86,0
5,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,0	4,0	4,0
	3,00	36	36,0	36,0	40,0
	4,00	42	42,0	42,0	82,0
	5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	23	23,0	23,0	23,0
	4,00	54	54,0	54,0	77,0
	5,00	23	23,0	23,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	9	9,0	9,0	11,0
	3,00	25	25,0	25,0	36,0
	4,00	46	46,0	46,0	82,0
	5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

- a. penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 9

TABEL FREKUENSI LOYALITAS PELANGGAN

y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	7	7,0	7,0	7,0
3,00	19	19,0	19,0	26,0
4,00	56	56,0	56,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	21	21,0	21,0	25,0
4,00	56	56,0	56,0	81,0
5,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	5	5,0	5,0	6,0
3,00	28	28,0	28,0	34,0
4,00	48	48,0	48,0	82,0
5,00	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

©

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,0	4,0	4,0
	3,00	27	27,0	27,0	31,0
	4,00	52	52,0	52,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	3	3,0	3,0	4,0
	3,00	24	24,0	24,0	28,0
	4,00	44	44,0	44,0	72,0
	5,00	28	28,0	28,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 10

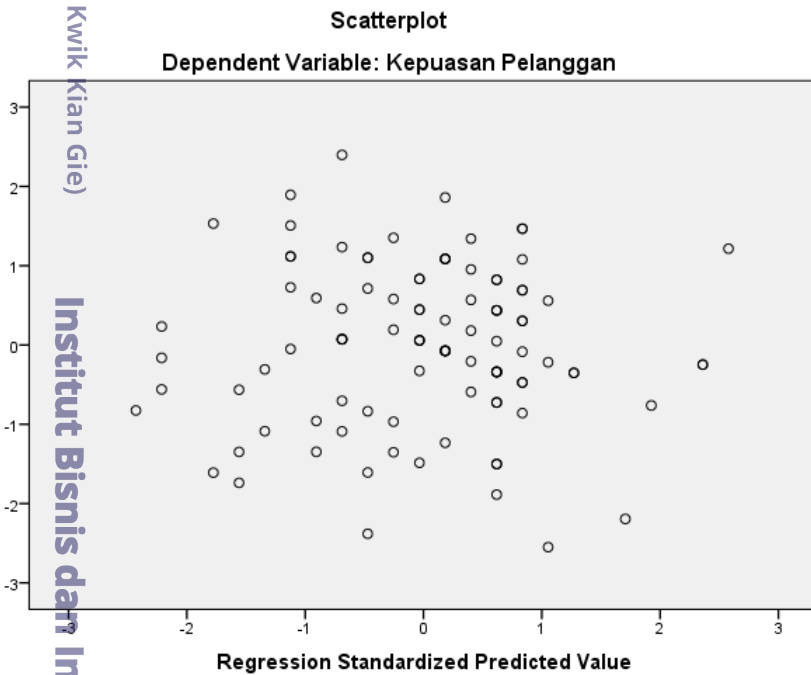
TABEL HASIL MULTIKOLINEARITAS

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Layanan	.729	1.371
Kepuasan Pelanggan	.729	1.371

Lampiran 11

TABEL HASIL HETEROSKEDASTISITAS

1. $X_1 \rightarrow X_2$



1. Dilarang menyalin atau menjiplak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

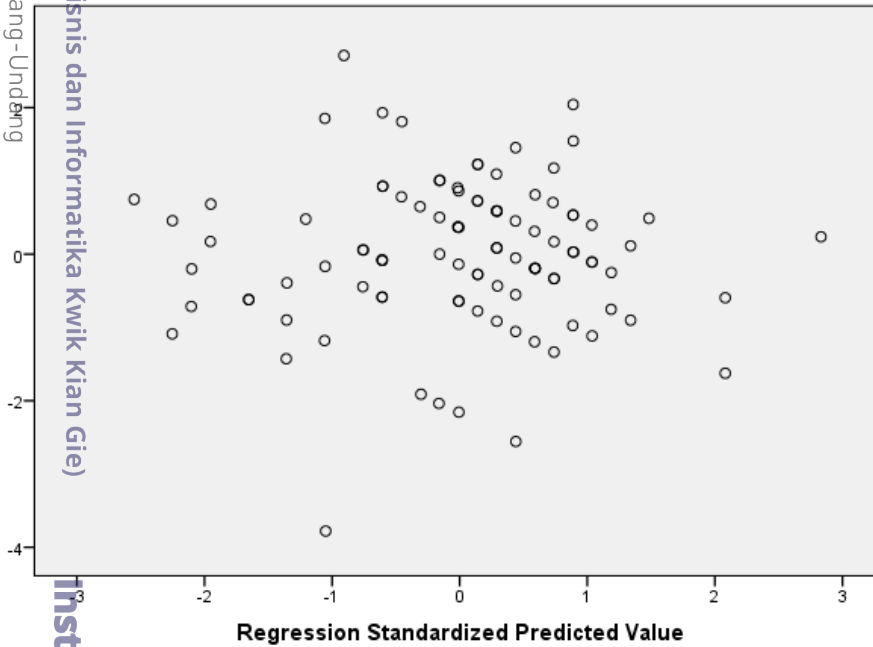


Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.533	.183		2.910	.004
	Kualitas Layanan	-.053	.051	-.105	-1.042	.300

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. $X_1, X_2 \rightarrow Y$

Scatterplot
Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



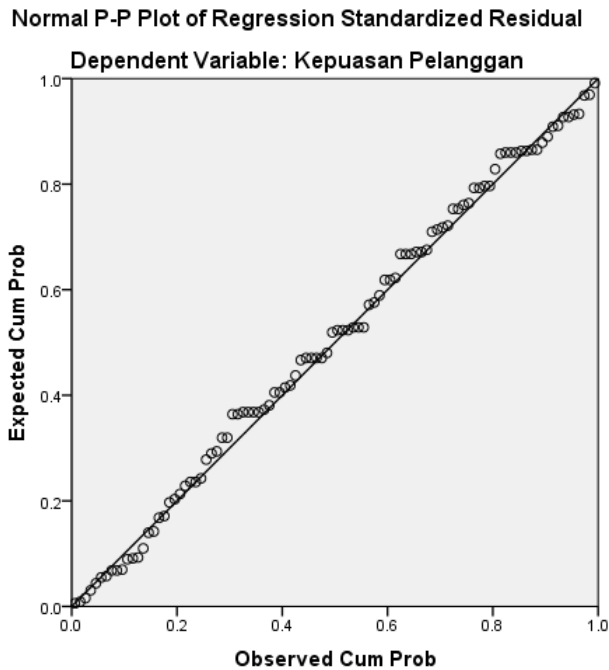
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.476	.223		2.140	.035
	Kualitas Layanan	-.068	.061	-.133	-1.129	.262
	Kepuasan Pelanggan	.017	.061	.033	.283	.778

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 3. Dilarang memperjualbelikan atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 4. Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan komersial tanpa izin IBIKKG.
 5. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 6. Dilarang memperjualbelikan atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 7. Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan komersial tanpa izin IBIKKG.
 8. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 9. Dilarang memperjualbelikan atau menyebarkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 10. Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk tujuan komersial tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 12

TABEL HASIL NORMALITAS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99493668
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.038
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



2. X1, X2 → Y

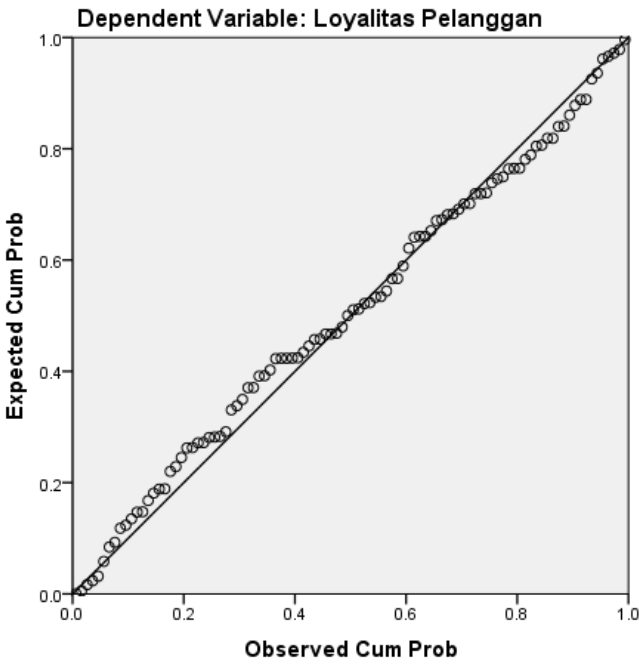
C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98984745
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.049
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Lampiran 13

TABEL HASIL ANALISIS REGRESI

1. $X_1 \rightarrow X_2$

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.520 ^a	.271	.263	.43349	1.634

Uji Statistik F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.833	1	6.833	36.360	.000 ^b
	Residual	18.416	98	.188		
	Total	25.248	99			

Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.977	.308		6.415	.000
	Kualitas Layanan	.515	.085	.520	6.030	.000



2. X1, X2 → Y

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.466	.455	.40180	1.948

Uji Statistik F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.644	2	6.822	42.255	.000 ^b
Residual	15.660	97	.161		
Total	29.304	99			

Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.801	.340		2.354	.021
	Kualitas Layanan	.498	.093	.467	5.372	.000
	Kepuasan Pelanggan	.335	.094	.311	3.576	.001

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa mengutip sumber:
 a. Pengutipannya untuk kepentingan akademik, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang - Jaring
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 14

HASIL ANALISIS JALUR

	Independent	Dependent	Intervening	Estimate (Direct)	S.E. (Direct)	T (Direct)	Estimate (Indirect)	S.E. (Indirect)	C.R. (Indirect)
	X1	X2		0.52	0.085	6.030			
	X1	Y	X2	0.467	0.093	5.372	0.162	0.056	2.910
	X2	Y		0.311	0.094	3.576			

© Hak cipta milik IB KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Setyo Ramdhani
 NIM : 23130241
 Program Studi : Manajemen
 Alamat lengkap : Jl. Kapt Yusuf, Komp. Mina Bhakti 04103
No. 4
 Kode Pos : 16132
 Telp. Kantor : _____
 Telp. Rumah : 0251 - 8487 233
 No. HP : 08787 205 1003

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 7 September 2017

Yang membuat pernyataan,

(Nama Lengkap)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilaporkan kepada pihak yang bersangkutan atau seluruh karya yang bersangkutan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.