

# LAMPIRAN

**© 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.





## LAMPIRAN 1

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL ALILA PECENONGAN JAKARTA PUSAT

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara Responden  
Pengunjung Hotel Alila Jakarta Pusat  
Di  
Jakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Pada Hotel Alila Pecenongan, Jakarta Pusat.” Dengan ini saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuesioner ini (terlampir).

Kerahasiaan identitas dan data Bapak/Ibu/Saudara dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis serta merupakan sumbangan bagi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

Natasha Ferina

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Petunjuk Pengisian:

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tandacek (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

2. Pilihan hendaknya seobjektif mungkin, karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : .....

Jeniskelamin : Pria  Wanita

Usia :  
 20-30 Tahun  31-40 tahun

>41 tahun

Alamat : .....

Jumlah Kunjungan ke Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat : .....kali.

Pekerjaan :  
 Pelajar/Mahasiswa  PNS  
 Karyawan Swasta  TNI/POLRI  
 Wiraswasta/ Pengusaha  PARPOL/LSM

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.

## Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	S	S	K	T	ST
1	Hotel Alila Pecenongan memiliki Lobi yang nyaman untuk menunggu.					
2	fasilitas kamar yang disediakan Hotel Alila Pecenongan Bersih.					
3	Hotel Alila Pecenongan Memiliki fasilitas keluarga (restoran, bar,dll) yang baik.					
4	Kelengkapan fasilitas dan alat kebugaran yang disediakan Hotel Alila Pecenongan sangat menunjang kegiatan berolahraga pelanggan					
5	fasilitas ruang pertemuan yang disediakan Hotel Alila Pecenongan sangat menunjang kegiatan rapat atau pertemuan yang dilakukan pelanggan.					
6	Image hotel yang dapat dipercaya sebagai jaminan kualitas					
7	Customer Service melayani semua orang tanpa membedakan besar kecilnya transaksi yang dilakukan.					
8	Front Office Hotel Alila berpenampilan sangat rapi					
9	Para Staff dan Front Office Hotel Alila sangat menghargai konsumen dengan sopan					
10	Para staff dan front office berpengetahuan sangat luas dalam kualitas layanan					
11	Staff dan front office hotel Alila cepat merespon permintaan konsumen					
12	Staff dan front office hotel Alila sabar dalam melayani konsumen					

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Dilarang menyalin, 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.



Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa kebutuhan saya sudah dipenuhi oleh pihak Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat					
	Fasilitas kamar yang disediakan Hotel Alila Pecenongan Bersih.					
	Saya merasa puas menginap di hotel Alila					
	Kepuasan atas pemenuhan harapan pada semuahal yang diharapkan dari sebuah hotel.					
	Kepuasan atas layanan yang diberikan hotel Alila					
	Kepuasan atas tarif menginap pada hotel Alila					

Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas Konsumen

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu berminat untuk datang kembali ke Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.					
2	Saya akan mengajak teman, keluarga atau relasi untuk menginap di Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.					
3	Saya tidak akan menginap di hotel lain yang ada di Jakarta.					
4	Saya akan menceritakan tentang keunggulan kualitas layanan dan kualitas produk dari Hotel ini kepada orang lain					
5	Saya akan merekomendasikan tentang kualitas layanan dan kualitas produk dari hotel ini kepada orang lain					

TERIMA KASIH

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

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia

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



LAMPIRAN 2

LAMPIRAN UJI COBA 30 RESPONDEN

Uji Coba 30 Responden Variabel Kualitas Layanan X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	12

Hasil pengujian reliability jawaban 30 responden pada variabel kualitas layanan pada hotel XYZ dalam penelitian ini menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,848 Nilai yang dihasilkan > 0,06, sehingga dapat disimpulkan konstruk pernyataan adalah reliable untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Validitas variabel kualitas layanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	41.1000	22.645	.537	.835
KL2	40.9667	21.413	.644	.827
KL3	40.7000	21.597	.608	.829
KL4	41.1000	23.128	.369	.847
KL5	40.6000	23.076	.425	.843
KL6	40.9667	21.413	.644	.827
KL7	41.1000	23.128	.369	.847
KL8	40.6000	23.076	.425	.843
KL9	40.7000	21.597	.608	.829
KL10	40.7000	21.597	.608	.829
KL11	41.1000	22.645	.537	.835
KL12	40.6000	23.076	.425	.843

Sumber: Data diolah dengan SPSS

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

XYZ

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Dari Tabel diatas dalam uji coba 30 responden untuk variabel kualitas layanan hotel

XYZ menunjukkan hasil uji validitas terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai r hitung pada kolom Corrected Item Total Correlation > dari r tabel 0,349 sehingga dapat disimpulkan dari 12 butir pernyataan pada penelitian ini dalam variabel kualitas layanan hotel XYZ valid.

### Uji Coba 30 Responden Variabel Kepuasan Konsumen X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

Hasil pengujian reliability jawaban 30 responden pada variabel kepuasan konsumen pada hotel XYZ dalam penelitian ini menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,917 Nilai yang dihasilkan > 0,06, sehingga dapat disimpulkan konstruk pernyataan adalah reliable untuk digunakan dalam penelitian

### Uji Validitas variabel kepuasan konsumen

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	18.8667	9.913	.742	.906
KP2	18.9000	9.059	.879	.886
KP3	19.1000	10.645	.528	.934
KP4	18.8667	9.292	.838	.892
KP5	18.8667	9.913	.742	.906
KP6	18.9000	9.059	.879	.886

Dari Tabel diatas dalam uji coba 30 responden untuk variabel kepuasan konsumen hotel XYZ menunjukkan hasil uji validitas terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden. Nilai r hitung pada kolom Corrected Item Total Correlation > dari r tabel 0,349

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.







**ABULASATA PRA KOESIONER (UJICOBA) 30 RESPONDE**  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**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.

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	Total KL	KP	KP	KP	KP	KP	KP	KP	Total KP	LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	Total LK
3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	47	4	4	4	4	4	4	4	23	4	3	5	5	4	21
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44	4	3	4	4	3	4	3	21	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	5	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	19
3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	47	3	3	3	3	3	3	3	19	3	3	4	3	3	16
3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	47	5	5	5	5	5	5	5	29	3	3	3	3	3	15
4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	46	3	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	42	4	4	4	4	4	4	4	23	4	3	5	5	4	21
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	23
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44	4	3	4	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	53	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20
3	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	49	4	4	4	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	42	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	4	17
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	21
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44	4	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	17
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	43	3	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	3	4	18
2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	35	3	5	3	5	3	5	3	24	4	4	3	3	4	18
4	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	52	5	4	5	4	5	4	4	27	2	2	3	3	2	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	46	3	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	5	3	5	4	5	3	25	4	4	5	5	4	22
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	18













LAMPIRAN 5

PROFIL RESPONDEN

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	38	38.0	38.0	38.0
	Laki-laki	62	62.0	62.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian, 2013, (Data diolah)

Tabel 4.3. Karakteristik Responden menurut Usia

		Usia Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 Tahun	19	19.0	19.0	19.0
	31 - 40 Tahun	26	26.0	26.0	45.0
	> 41 Tahun	55	55.0	55.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

		Pekerjaan Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar Mahasiswa	5	5.0	5.0	5.0
	Pegawai Negeri	27	27.0	27.0	32.0
	Karyawan swasta	34	34.0	34.0	66.0
	Wiraswasta/Pengusaha	17	17.0	17.0	83.0
	TNI / POLRI	7	7.0	7.0	90.0
	PARPOL / LSM	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian, 2013 (Data Diolah)

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN 6

ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	24	54	42.27	7.159
Puasan Konsumen	100	11	30	21.27	3.856
Validitas Konsumen	100	8	24	17.38	3.700
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (data diolah)

LAMPIRAN 7

HASIL UJI VALIDASI

Hasil Validitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

Nomor Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.606	0,361	Valid
2	0.605	0,361	Valid
3	0.507	0,361	Valid
4	0.582	0,361	Valid
5	0.568	0,361	Valid
6	0.546	0,361	Valid
7	0.135	0,361	TidakValid
8	0.568	0,361	Valid
9	0.665	0,361	Valid
10	0.665	0,361	Valid
11	0.606	0,361	Valid
12	0.568	0,361	Valid

Hak cipta dan hak 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 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.



### Hasil Validitas Kepuasan Konsumen

#### Item-Total Statistics

Nomor Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.464	0,361	Valid
2	0.820	0,361	Valid
3	0.582	0,361	Valid
4	0.489	0,361	Valid
5	0.703	0,361	Valid
6	0.820	0,361	Valid

### Hasil Validitas Loyalitas konsumen

#### Item-Total Statistics

Nomor Pernyataan	Nilai r Hitung	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.695	0,361	Valid
2	0.667	0,361	Valid
3	0.668	0,361	Valid
4	0.300	0,361	Valid
5	0.695	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17

© 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 8

HASIL UJI REABILITAS

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	12

Reliability Statistics Kualitas layanan

Nomor Pernyataan	Cronbach's Alpha	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.854	0,7	Reliabel
2	0.854	0,7	Reliabel
3	0.860	0,7	Reliabel
4	0.855	0,7	Reliabel
5	0.856	0,7	Reliabel
6	0.858	0,7	Reliabel
7	0.881	0,7	Reliabel
8	0.856	0,7	Reliabel
9	0.850	0,7	Reliabel
10	0.850	0,7	Reliabel
11	0.854	0,7	Reliabel
12	0.856	0,7	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 17

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	6

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



### Reliability Statistics Kepuasan Konsumen

Nomor Pernyataan	Cronbach's Alpha	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.854	0,7	Reliabel
2	0.854	0,7	Reliabel
3	0.860	0,7	Reliabel
4	0.855	0,7	Reliabel
5	0.856	0,7	Reliabel
6	0.858	0,7	Reliabel

Sumber:Data diolah dengan SPSS 17

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

### Reliability Statistics Loyalitas konsumen

Nomor Pernyataan	Cronbach's Alpha	Nilai r table (df 98; $\alpha=5\%$ )	Keputusan
1	0.747	0,7	Reliabel
2	0.755	0,7	Reliabel
3	0.756	0,7	Reliabel
4	0.856	0,7	Reliabel
5	0.746	0,7	Reliabel

Sumber:Data diolah dengan SPSS 17

### © 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 9

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.185	1.970		2.632	.010		
	Kualitas Layanan	.268	.062	.518	4.296	.000	.495	2.022
	Kepuasan Konsumen	.041	.116	.043	.354	.724	.495	2.022

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

LAMPIRAN 10

HASIL UJI KOEFISIEN REGRESI

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	5.185			1.970	
	Kualitas Layanan	.268	.062	.518	4.296	.000	.495	2.022
	Kepuasan Konsumen	.041	.116	.043	.354	.724	.495	2.022

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

LAMPIRAN 11

HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.549 <sup>a</sup>	.302	.287	3.123	.302	20.971	2	97	.000	1.766

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (data diolah)

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.

Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



LAMPIRAN 12

HASIL UJI F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Regression	409.204	2	204.602	20.971	.000 <sup>a</sup>
	Residual	946.356	97	9.756		
	Total	1355.560	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

LAMPIRAN 13

HASIL UJI T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	(Constant)	5.185	1.970		2.632	.010		
	Kualitas Layanan	.268	.062	.518	4.296	.000	.495	2.022
	Kepuasan Konsumen	.041	.116	.043	.354	.724	.495	2.022

a. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

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.