

Lampiran



INSTRUMEN PENELITIAN

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN DAN KUALITAS SUMBER DAYA MANPEKERJAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WIN'S SALON PONOROGO

Terima kasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu peserta survey dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Citra Lailatuzzahryyah, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Program Studi Manajemen, saat ini sedang mengadakan penelitian berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Athmosphere dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Win's Salon Ponorogo*.

Saya sangat menghargai kejujuran Bapak/Ibu/Sdra/i dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Sdra/i terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan komersial.

Nama Responden : _____

Usia

< 21 26 – 35 > 35

Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa PNS Wiraswasta

Penghasilan

< 1 juta 1 – 3 juta > 3 juta

Lama Berlangganan

< 3 bulan 3 – 6 bulan > 6 bulan

Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom pada jawaban yang tersedia.

2. Keterangan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju.

S : Setuju.

N : Netral

TS : Tidak Setuju.

STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
X _{1.1}	Berwujud					
	Win's Salon Ponorogo memiliki fasilitas dan kelengkapan peralatan yang memadai .					
X _{1.2}	Empati					
	Win's Salon Ponorogo sangat peduli dengan kondisi pelanggan.					
X _{1.3}	Keandalan					
	Win's Salon Ponorogo selalu memberikan pelayanan prima pada semua pelanggannya.					
X _{1.4}	Daya Tanggap					
	Setiap ada keluhan dari pelanggan selalu direspon cepat oleh Win's Salon Ponorogo.					
X _{1.5}	Jaminan					
	Win's Salon Ponorogo siap memberikan hukuman pada karyawan yang tidak memperlakukan pelanggannya dengan layanan prima					

Pernyataan Untuk Variabel Store Atmosphere (X₂)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
X _{2.1}	<i>Store exterior</i>					
	Penataan bagian depan Win's Salon Ponorogo dan mencerminkan salon yang berkelas.					
X _{2.2}	<i>General interior</i>					
	Penataan interior Win's Salon Ponorogo menghadirkan rasa nyaman pada pelanggan.					
X _{2.3}	<i>Store layout</i>					
	Layout Win's Salon Ponorogo memudahkan konsumen berlalu lalang.					
X _{2.4}	<i>Interior display</i>					
	Pelanggan dengan mudah mendapatkan informasi terkait pelayanan yang diberikan Win's Salon Ponorogo <i>Interior display yang ada.</i>					

Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X₃)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
X _{3.1}	Kesesuaian harapan					
	Win's Salon Ponorogo memenuhi harapan pelanggan terkait pesan layanan yang diajukan.					
X _{3.2}	Minat berkunjung kembali					
	Pelanggan Win's Salon Ponorogo adalah mereka yang berulang kali menggunakan jasa Win's Salon Ponorogo dalam emempcantik diri.					
X _{3.3}	Kesediaan merekomendasikan					

	Pelanggan baru Win's Salon Ponorogo sebagian besar mendapatkan info dari pelanggan sebelumnya.					
--	--	--	--	--	--	--

Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Y 1	Melakukan pembelian ulang secara teratur					
	Pelanggan Win's Salon Ponorogo selalu mendatangi Win's Salon Ponorogo ketika ingin mempercantik diri.					
Y 2	Melakukan pembelian diluar lini produk					
	Pelanggan Win's Salon Ponorogo selalu meminta jasa pelayanan lebih dari satu jenis saat berkunjung.					
Y 3	Merekomendasikan produk					
	Pelanggan Win's Salon Ponorogo sering mengajak teman dan saudaranya saat berkunjung.					
Y 4	Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis pesaing					
	Pelanggan Win's Salon Ponorogo memiliki pelanggan yang tidak pernah menggunakan salon lain sejak menjadi pelanggan Win's Salon Ponorogo.					



DATA DEMOGRAFIS

No. Resp.	Nama	Pekerjaan	Pekerjaan	Penghasilan	Lama Berlangganan
1.	Andini	< 21	Pelajar/Mahasiswa	> 3 juta	3 – 6 bulan
2.	Anggun	< 21	PNS	> 3 juta	3 – 6 bulan
3.	Bety	< 21	Pelajar/Mahasiswa	> 3 juta	3 – 6 bulan
4.	Chintya	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
5.	Debyta	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
6.	Desi	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
7.	Devi	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
8.	Dewi	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
9.	Dhea	< 21	Wiraswasta	< 1 juta	3 – 6 bulan
10.	Dyah	< 21	Wiraswasta	< 1 juta	3 – 6 bulan
11.	Eky	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	3 – 6 bulan
12.	Endang	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	< 3 bulan
13.	Erni Djohan	26 –35	Wiraswasta	> 3 juta	< 3 bulan
14.	Ety Mugiarti	26 –35	Pelajar/Mahasiswa	1 – 3 juta	< 3 bulan
15.	Eva Solina	> 35	Wiraswasta	1 – 3 juta	> 6 bulan
16.	Farida Hanum	> 35	Wiraswasta	1 – 3 juta	> 6 bulan
17.	Fatimah	< 21	Wiraswasta	1 – 3 juta	> 6 bulan
18.	Firza	< 21	Wiraswasta	1 – 3 juta	> 6 bulan
19.	Intan	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	> 6 bulan
20.	Irul	26 –35	Wiraswasta	> 3 juta	> 6 bulan
21.	Kamala	26 –35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
22.	Kristiana	26 –35	PNS	> 3 juta	3 – 6 bulan
23.	Lina	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	3 – 6 bulan
24.	Nia	26 –35	Wiraswasta	> 3 juta	> 6 bulan
25.	Pitriana	< 21	Wiraswasta	1 – 3 juta	> 6 bulan
26.	Putri	26 –35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
27.	Rahmah	> 35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
28.	Reny	> 35	Wiraswasta	> 3 juta	> 6 bulan
29.	Retno	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	3 – 6 bulan
30.	Rini Suwandi	< 21	Wiraswasta	< 1 juta	3 – 6 bulan
31.	Risma	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	< 3 bulan
32.	Rizqi	< 21	Pelajar/Mahasiswa	1 – 3 juta	< 3 bulan
33.	Rosita	< 21	Pelajar/Mahasiswa	1 – 3 juta	> 6 bulan
34.	Shanti	< 21	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
35.	Sofie	26 –35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
36.	Sri Mulyani	< 21	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
37.	Susi	< 21	Pelajar/Mahasiswa	> 3 juta	> 6 bulan
38.	Tri Susilowati	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
39.	Winda	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
40.	Yatin	< 21	Pelajar/Mahasiswa	< 1 juta	> 6 bulan
41.	Yuli	26 –35	Wiraswasta	< 1 juta	3 – 6 bulan
42.	Yusniar	26 –35	Wiraswasta	> 3 juta	< 3 bulan
43.	Yustina	< 21	Wiraswasta	> 3 juta	< 3 bulan
44.	Zahra	> 35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan
45.	Zainab	> 35	PNS	> 3 juta	> 6 bulan

DATA DEMOGRAFIS UNTUK SPSS

No. Resp.	Nama	Pekerjaan	Pekerjaan	Penghasilan	Lama Berlangganan
1.	Andini	1	1	3	2
2.	Anggun	1	2	3	2
3.	Bety	1	1	3	2
4.	Chintya	1	1	1	3
5.	Debyta	1	1	1	3
6.	Desi	1	1	1	3
7.	Devi	1	1	1	3
8.	Dewi	1	1	1	3
9.	Dhea	1	3	1	2
10.	Dyah	1	3	1	2
11.	Eky	1	3	3	2
12.	Endang	1	3	3	1
13.	Erni Djohan	2	3	3	1
14.	Ety Mugiarti	2	1	2	1
15.	Eva Solina	3	3	2	3
16.	Farida Hanum	3	3	2	3
17.	Fatimah	1	3	2	3
18.	Firza	1	3	2	3
19.	Intan	1	3	3	3
20.	Irul	2	3	3	3
21.	Kamala	2	2	3	3
22.	Kristiana	2	2	3	2
23.	Lina	1	3	3	2
24.	Nia	2	3	3	3
25.	Pitriana	1	3	2	3
26.	Putri	2	2	3	3
27.	Rahmah	3	2	3	3
28.	Reny	3	3	3	3
29.	Retno	1	3	3	2
30.	Rini Suwandi	1	3	1	2
31.	Risma	1	1	1	1
32.	Rizqi	1	1	2	1
33.	Rosita	1	1	2	3
34.	Shanti	1	2	3	3
35.	Sofie	2	2	3	3
36.	Sri Mulyani	1	2	3	3
37.	Susi	1	1	3	3
38.	Tri Susilowati	1	1	1	3
39.	Winda	1	1	1	3
40.	Yatin	1	1	1	3
41.	Yuli	2	3	1	2
42.	Yusniar	2	3	3	1
43.	Yustina	1	3	3	1
44.	Zahra	3	2	3	3
45.	Zainab	3	2	3	3

DATA MENTAH

No.	Indikator																				Jumlah
	Kualitas Pelayanan						Store Atmosphere					Kepuasan Pelanggan				Loyalitas Pelanggan					
	X ₁						X ₂					X ₃				Y					
	1	2	3	4	5	Jlh	1	2	3	4	Jlh	1	2	3	Jlh	1	2	3	4	Jlh	
	Nomor Pernyataan																				
1	2	3	4	5	∑	6	7	8	9	∑	10	11	12	∑	13	14	15	16	∑		
1.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	4	18	73
2.	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
3.	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	14	4	3	3	10	4	4	3	2	13	55
4.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	74
5.	4	4	5	5	5	23	5	4	4	3	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	65
6.	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	4	5	5	18	72
7.	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	4	4	5	18	71
8.	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15	68
9.	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	3	4	4	15	60
10.	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	66
11.	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	5	17	72
12.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15	62
13.	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	5	17	70
14.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15	63
15.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
16.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	4	18	73
17.	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
18.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	4	18	73
19.	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
20.	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	14	4	3	3	10	4	4	3	2	13	55
21.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	74
22.	4	4	5	5	5	23	5	4	4	3	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	65

23.	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	4	5	5	18	72
24.	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	4	4	5	18	71
25.	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15	68
26.	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	3	4	3	10	4	3	4	4	15	60
27.	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	66
28.	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	5	17	72
29.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15	62
30.	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	5	17	70
31.	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15	63
32.	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
33.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	4	18	73
34.	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
35.	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5	4	18	73
36.	2	4	3	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	3	15	58
37.	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	14	4	3	3	10	4	4	3	2	13	55
38.	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	74
39.	4	4	5	5	5	23	5	4	4	3	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	65
40.	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	4	5	5	18	72
41.	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	4	4	5	18	71
42.	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15	68
43.	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	4	5	5	18	72
44.	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	4	4	5	18	71
45.	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15	68



DATA MENTAH UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Responden	Nomor Pernyataan																Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	73
2.	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
3.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	55
4.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
5.	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
6.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	72
7.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	71
8.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68
9.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	60
10.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
11.	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	72
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	62
13.	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	70
14.	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	63
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
16.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	73
17.	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
18.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	73
19.	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
20.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	55
21.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
22.	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
23.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	72
24.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	71
25.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68

26.	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	60
27.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
28.	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	72
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	62
30.	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	70
31.	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	63
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
33.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	73
34.	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
35.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	73
36.	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
37.	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	55
38.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
39.	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
40.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	72
41.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	71
42.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68
43.	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	72
44.	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	71
45.	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68



DATA MENTAH UNTUK R SQUARE, UJI t DAN UJI F

No	Kualitas Pelayanan	<i>Store Atmosphere</i>	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
	X ¹	X ²	X ³	Y
1.	25	18	12	18
2.	16	16	11	15
3.	18	14	10	13
4.	20	20	15	19
5.	23	16	12	14
6.	24	18	12	18
7.	22	17	14	18
8.	25	16	12	15
9.	20	15	10	15
10.	22	16	12	16
11.	23	17	15	17
12.	20	15	12	15
13.	24	16	13	17
14.	21	15	12	15
15.	20	16	12	16
16.	25	18	12	18
17.	16	16	11	15
18.	25	18	12	18
19.	16	16	11	15
20.	18	14	10	13
21.	20	20	15	19
22.	23	16	12	14
23.	24	18	12	18
24.	22	17	14	18
25.	25	16	12	15
26.	20	15	10	15
27.	22	16	12	16
28.	23	17	15	17
29.	20	15	12	15
30.	24	16	13	17
31.	21	15	12	15
32.	20	16	12	16
33.	25	18	12	18
34.	16	16	11	15
35.	25	18	12	18
36.	16	16	11	15
37.	18	14	10	13
38.	20	20	15	19
39.	23	16	12	14
40.	24	18	12	18
41.	22	17	14	18
42.	25	16	12	15
43.	24	18	12	18
44.	22	17	14	18
45.	25	16	12	15

Tabel-tabel

A. Tabel R (Uji Validasi)

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment								
dk=n- 2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,826	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,758	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640
22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,257	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,257	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,321	0,354	0,384	0,419	0,443
60	0,165	0,211	0,250	0,295	0,325	0,352	0,385	0,408
70	0,153	0,195	0,257	0,274	0,302	0,327	0,358	0,380
80	0,143	0,183	0,217	0,257	0,283	0,307	0,336	0,357
90	0,135	0,173	0,205	0,242	0,267	0,290	0,318	0,338
100	0,128	0,164	0,195	0,230	0,254	0,276	0,303	0,321

B. Tabel t (Uji Pengaruh Secara Parsial)

T Distribution Critical Values												
df	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
1	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	15.89	31.82	63.66	127.3	318.3	636.6
2	.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	4.849	6.965	9.925	14.09	22.33	31.60
3	.765	.978	1.250	1.638	2.353	3.182	3.482	4.541	5.841	7.453	10.21	12.92
4	.741	.941	1.190	1.533	2.132	2.776	2.999	3.747	4.604	5.598	7.173	8.610
5	.727	.920	1.156	1.476	2.015	2.571	2.757	3.365	4.032	4.773	5.893	6.869
11	.697	.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.328	2.718	3.106	3.497	4.025	4.437
12	.695	.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.303	2.681	3.055	3.428	3.930	4.318
13	.694	.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.282	2.650	3.012	3.372	3.852	4.221
14	.692	.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.264	2.624	2.977	3.326	3.787	4.140
15	.691	.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.249	2.602	2.947	3.286	3.733	4.073
16	.690	.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.235	2.583	2.921	3.252	3.686	4.015
17	.689	.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.224	2.567	2.898	3.222	3.646	3.965
18	.688	.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.214	2.552	2.878	3.197	3.611	3.922
19	.688	.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.205	2.539	2.861	3.174	3.579	3.883
20	.687	.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.197	2.528	2.845	3.153	3.552	3.850
21	.686	.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.189	2.518	2.831	3.135	3.527	3.819
22	.686	.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.183	2.508	2.819	3.119	3.505	3.792
23	.685	.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.177	2.500	2.807	3.104	3.485	3.768
24	.685	.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.172	2.492	2.797	3.091	3.467	3.745
25	.684	.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.167	2.485	2.787	3.078	3.450	3.725
26	.684	.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.162	2.479	2.779	3.067	3.435	3.707
27	.684	.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.15	2.473	2.771	3.057	3.421	3.690
28	.683	.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.154	2.467	2.763	3.047	3.408	3.674
29	.683	.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.150	2.462	2.756	3.038	3.396	3.659
30	.683	.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.147	2.457	2.750	3.030	3.385	3.646
40	.681	.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.123	2.423	2.704	2.971	3.307	3.551
50	.679	.849	1.047	1.295	1.676	2.009	2.109	2.403	2.678	2.937	3.261	3.496
60	.679	.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.099	2.390	2.660	2.915	3.232	3.460
80	.678	.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.088	2.374	2.639	2.887	3.195	3.416
100	.677	.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.081	2.364	2.626	2.871	3.174	3.390

C. Output SPSS

1. Data Demografis

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 21	29	64.4	64.4	64.4
26-35	10	22.2	22.2	86.7
> 35	6	13.3	13.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	15	33.3	33.3	33.3
PNS	10	22.2	22.2	55.6
Wiraswasta	20	44.4	44.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 juta	13	28.9	28.9	28.9
1-3 juta	8	17.8	17.8	46.7
> 3 juta	24	53.3	53.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Lama Berlangganan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 3 bulan	7	15.6	15.6	15.6
3-6 bulan	11	24.4	24.4	40.0
> 6 bulan	27	60.0	60.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Tidak Setuju	5	11,1	11,1	11,1	,2	4,6	2,3	22,2
	Setuju	15	33,3	33,3	44,4	,0	7,2	20,0	46,7
	Sangat Setuju	25	55,6	55,6	100,0	-,1	7,8	40,0	71,1
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Setuju	24	53,3	53,3	53,3	,2	7,6	37,8	68,9
	Sangat Setuju	21	46,7	46,7	100,0	-,2	7,6	31,1	62,2
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	8	17,8	17,8	17,8	,1	5,6	6,7	28,9
	Setuju	19	42,2	42,2	60,0	,0	7,2	28,9	57,7
	Sangat Setuju	18	40,0	40,0	100,0	-,1	7,3	26,7	55,6
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a			
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Setuju	29	64,4	64,4	64,4	,2	7,0	48,9	77,8
	Sangat Setuju	16	35,6	35,6	100,0	-,2	7,0	22,2	51,1
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a			
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	8	17,8	17,8	17,8	,1	5,6	6,7	28,9
	Setuju	19	42,2	42,2	60,0	,0	7,2	28,9	57,7
	Sangat Setuju	18	40,0	40,0	100,0	-,1	7,3	26,7	55,6
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

TotalX1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a			
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	16	5	11,1	11,1	11,1	,2	4,6	2,3	22,2
	18	3	6,7	6,7	17,8	,0	3,8	,0	15,6
	20	9	20,0	20,0	37,8	,1	6,0	8,9	31,1
	21	2	4,4	4,4	42,2	,0	3,1	,0	11,1
	22	6	13,3	13,3	55,6	-,1	4,9	4,4	24,4
	23	5	11,1	11,1	66,7	-,1	4,6	2,2	20,0
	24	6	13,3	13,3	80,0	,1	5,1	4,4	24,4
	25	9	20,0	20,0	100,0	-,1	6,1	8,9	31,1
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	3	6,7	6,7	6,7	,0	3,8	,0	15,6
	Setuju	30	66,7	66,7	73,3	,1	7,2	51,1	80,0
	Sangat Setuju	12	26,7	26,7	100,0	-,1	6,6	13,3	40,0
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Setuju	38	84,4	84,4	84,4	,0	5,2	73,3	93,3
	Sangat Setuju	7	15,6	15,6	100,0	,0	5,2	6,7	26,7
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	2	4,4	4,4	4,4	-,1	3,0	,0	11,1
	Setuju	35	77,8	77,8	82,2	,0	6,2	64,4	88,9
	Sangat Setuju	8	17,8	17,8	100,0	,1	5,7	6,7	28,9
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	10	22,2	22,2	22,2	,0	6,2	11,1	35,6
	Setuju	23	51,1	51,1	73,3	,0	7,6	35,6	66,7
	Sangat Setuju	12	26,7	26,7	100,0	,0	6,6	13,3	40,0
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

TotalX2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	14	3	6,7	6,7	6,7	,0	3,8	,0	15,6
	15	6	13,3	13,3	20,0	,0	5,0	4,4	24,4
	16	18	40,0	40,0	60,0	,2	7,5	24,4	55,6
	17	6	13,3	13,3	73,3	-,1	5,0	4,4	24,4
	18	9	20,0	20,0	93,3	-,1	6,0	8,9	31,1
	20	3	6,7	6,7	100,0	,1	3,7	,0	15,6
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	7	15,6	15,6	15,6	,1	5,3	6,7	26,7
	Setuju	29	64,4	64,4	80,0	,0	7,1	51,1	77,8
	Sangat Setuju	9	20,0	20,0	100,0	,0	5,7	8,9	31,1
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	3	6,7	6,7	6,7	,0	3,8	,0	15,6
	Setuju	33	73,3	73,3	80,0	,1	6,6	60,0	86,7
	Sangat Setuju	9	20,0	20,0	100,0	,0	5,7	8,9	31,1
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Netral	5	11,1	11,1	11,1	-,1	4,6	2,2	20,0
	Setuju	33	73,3	73,3	84,4	,0	6,8	60,0	86,7
	Sangat Setuju	7	15,6	15,6	100,0	,2	5,5	6,7	26,7
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

TotalX3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	10	5	11,1	11,1	11,1	-,1	4,6	2,2	20,0
	11	5	11,1	11,1	22,2	,2	4,6	2,3	22,2
	12	24	53,3	53,3	75,6	-,1	7,6	37,8	68,9
	13	2	4,4	4,4	80,0	,1	3,3	,0	11,1
	14	4	8,9	8,9	88,9	-,1	4,1	2,2	17,8
	15	5	11,1	11,1	100,0	,0	4,6	2,2	22,2
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a		
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval Lower Upper
Valid	Setuju	38	84,4	84,4	84,4	,0	5,2	73,3 93,3
	Sangat Setuju	7	15,6	15,6	100,0	,0	5,2	6,7 26,7
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0 100,0

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a		
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval Lower Upper
Valid	Netral	2	4,4	4,4	4,4	-,1	3,0	,0 11,1
	Setuju	35	77,8	77,8	82,2	,0	6,2	64,4 88,9
	Sangat Setuju	8	17,8	17,8	100,0	,1	5,7	6,7 28,9
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0 100,0

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bootstrap for Percent ^a		
						Bias	Std. Error	95% Confidence Interval Lower Upper
Valid	Netral	10	22,2	22,2	22,2	,0	6,2	11,1 35,6
	Setuju	23	51,1	51,1	73,3	,0	7,6	35,6 66,7
	Sangat Setuju	12	26,7	26,7	100,0	,0	6,6	13,3 40,0
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0 100,0

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	Tidak Setuju	3	6,7	6,7	6,7	,0	3,8	,0	15,6
	Netral	12	26,7	26,7	33,3	,0	7,0	13,3	40,0
	Setuju	18	40,0	40,0	73,3	,1	7,7	24,5	55,6
	Sangat Setuju	12	26,7	26,7	100,0	,0	6,8	13,3	40,0
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

TotalY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Bias	Bootstrap for Percent ^a		
							Std. Error	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper	
Valid	13	3	6,7	6,7	6,7	,0	3,8	,0	15,6
	14	3	6,7	6,7	13,3	,0	3,7	,0	15,6
	15	15	33,3	33,3	46,7	,1	6,9	20,0	46,7
	16	4	8,9	8,9	55,6	,0	4,2	2,2	17,8
	17	4	8,9	8,9	64,4	,1	4,5	2,2	17,8
	18	13	28,9	28,9	93,3	-,2	6,8	15,6	42,2
	19	3	6,7	6,7	100,0	,1	3,7	,0	15,6
	Total	45	100,0	100,0		,0	,0	100,0	100,0

3. Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan1	62.22	29.495	.582	.881
Pernyataan2	62.09	32.356	.666	.876
Pernyataan3	62.33	30.636	.646	.875
Pernyataan4	62.20	34.709	.261	.889
Pernyataan5	62.33	30.636	.646	.875
Pernyataan6	62.36	32.871	.520	.881
Pernyataan7	62.40	34.745	.360	.886
Pernyataan8	62.42	33.568	.502	.882
Pernyataan9	62.51	30.937	.637	.876
Pernyataan10	62.51	31.937	.608	.877
Pernyataan11	62.42	32.795	.586	.879
Pernyataan12	62.51	32.710	.580	.879
Pernyataan13	62.40	34.745	.360	.886
Pernyataan14	62.42	33.568	.502	.882
Pernyataan15	62.51	30.937	.637	.876
Pernyataan16	62.69	29.583	.622	.878

4. Regresi Berganda/R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.826	.813	.758

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere

5. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.380	1.361		-1.748	.088
	Kualitas Pelayanan	.064	.043	.105	1.492	.143
	Store Atmosphere	.875	.107	.734	8.179	.000
	Kepuasan Pelanggan	.224	.111	.179	2.016	.050

a. Dependent Variabel: Loyalitas Pelanggan

6. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111.667	3	37.222	64.851	.000 ^b
	Residual	23.533	41	.574		
	Total	135.200	44			

a. Dependent Variabel: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Store Athmosphere



DOKUMENTASI GAMBAR



Peneliti di Depan Win's Salon Ponorogo



Peneliti di antara Pelanggan Setia Win's Salon Ponorogo



Athmosphere Store dalam ruangan Win's Salon Ponorogo yang nyaman dilihat

