



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubung akan dilakukannya penelitian mengenai “**Pengaruh *Relationship Marketing, Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada kedai kopi Sor Sawo Ponorogo)***”. Saya Anggun Pangastuti dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner tersebut. Seluruh Kuisisioner ini hanya digunakan untuk penelitian dan kepentingan akademik. Oleh karena itu, saya mohon untuk semua pertanyaan dijawab dengan jujur dan sesunggu-sungguhnya.

Atas perhatian dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

**(Anggun Pangastuti)**

Nim : 18414707

**Petunjuk Pengisian :**

Mohon semua jawaban dibawah ini diisi dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i sesungguhnya.

**Keterangan**

- a. Sangat Setuju : SS
- b. Setuju : S
- c. Kurang Setuju : KS
- d. Tidak Setuju : TS
- e. Sangat Tidak Setuju : STS

**Identitas Responden :**

1. Nama Responden
2. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia
  - a.  $\leq 23$  tahun
  - b. 24 tahun – 34 tahun
  - c.  $\geq 35$  tahun
4. Kerutinan Berkunjung di Kedai Sor Sawo
  - a. 2 kali - 5 kali
  - b. 6 kali - 10 kali
  - c.  $\geq 10$  kali



**Pernyataan :**

***Relationship Marketing***

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
<b>Kepercayaan (<i>Trust</i>)</b>						
1	Saya merasa aman dan nyaman saat membeli dan berkunjung di kedai kopi Sor Sawo					
2	Saya meyakini kejujuran penjual saat bertransaksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan					
<b>Komitmen (<i>Commitment</i>)</b>						
3	Menurut saya pegawai maupun pemilik selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
<b>Komunikasi (<i>Communication</i>)</b>						
4	Kedai kopi Sor Sawo selalu menjaga komunikasi dan memberikan informasi yang benar kepada para pelanggan					
<b>Penanganan konflik (<i>Conflict handling</i>)</b>						
5	Kedai kopi Sor Sawo menanggapi pelanggan dengan baik dan cepat jika terdapat keluhan atau masalah					

***Service Quality***

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
<b><i>Tangibles</i> (bukti fisik)</b>						
1	Pegawai kedai kopi Sor Sawo berpenampilan rapi dan bersih					
<b><i>Reability</i> (keandalan)</b>						
2	Pegawai kedai kopi Sor Sawo dapat memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan					
<b><i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</b>						
3	Pegawai kedai kopi Sor Sawo melayani pesanan pelanggan dengan					

	tepat dan cepat					
<i>Assurance</i> (jaminan)						
4	Pegawai kedai kopi Sor Sawo menjamin makanan dan minuman yang disajikan bersih dan aman					
<i>Emphaty</i> (empati)						
5	Pegawai kedai kopi Sor Sawo melayani pelanggan dengan ramah dan penuh perhatian					

### Fasilitas

NO	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
Pertimbangan/ Perencanaan Spasial						
1	Kedai kopi Sor Sawo mempunyai ruangan yang luas dan tempat bersantai yang nyaman					
2	Pencahayaan dan pemilihan warna ruangan Kedai kopi Sor Sawo cukup baik					
Perencanaan Ruangan						
3	Rancangan ruangan dan lingkungan Kedai kopi Sor Sawo terlihat rapi dan bersih					
Perlengkapan/perabot						
4	Kedai kopi Sor Sawo memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas yang baik					
Unsur pendukung lain						
5	Kedai kopi Sor Sawo memiliki tempat parkir yang memadai					

### Loyalitas Pelanggan

NO	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Repeat Purchase</i> (Pembelian ulang )						
1	Saya akan datang lagi dan membeli produk yang dijual Kedai kopi Sor Sawo					
<i>Purchase Product Lines</i> (Membeli antar lini produk atau jasa)						
2	Saya akan mencoba produk lain yang ditawarkan Kedai kopi Sor Sawo					
<i>Retention</i> (Ketahanan terhadap pesaing)						
3	Saya merasa enggan untuk beralih ke Coffee Shop lain selain Kedai kopi Sor Sawo					
4	Menurut saya Kedai kopi Sor Sawo adalah salah satu kedai kopi atau <i>Coffee Shop</i> terbaik di Ponorogo					
<i>Referalls</i> (Merekomendasikan)						
5	Saya akan merekomendasikan Kedai kopi Sor Sawo kepada orang lain					



**Lampiran 2. Tabulasi Data**

	<b>X1.</b> <b>1</b>	<b>X1.</b> <b>2</b>	<b>X1.</b> <b>3</b>	<b>X1.</b> <b>4</b>	<b>X1.</b> <b>5</b>	<b>Jumlah.</b> <b>X1</b>	<b>X2.</b> <b>1</b>	<b>X2.</b> <b>2</b>	<b>X2.</b> <b>3</b>	<b>X2.</b> <b>4</b>	<b>X2.</b> <b>5</b>	<b>Jumlah.</b> <b>X2</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>2</b>	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24
<b>3</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>4</b>	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	1	15
<b>5</b>	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
<b>6</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
<b>7</b>	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
<b>8</b>	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	4	23
<b>9</b>	5	5	5	5	5	25	3	5	4	3	4	19
<b>10</b>	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	22
<b>11</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>12</b>	4	3	4	4	4	19	3	4	3	5	4	19
<b>13</b>	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
<b>14</b>	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19
<b>15</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>16</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>17</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>18</b>	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21
<b>19</b>	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
<b>20</b>	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
<b>21</b>	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	5	22
<b>22</b>	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	24
<b>23</b>	4	3	5	5	5	22	4	4	4	5	4	21
<b>24</b>	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
<b>25</b>	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18
<b>26</b>	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
<b>27</b>	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	5	22
<b>28</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>29</b>	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	5	22
<b>30</b>	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21
<b>31</b>	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
<b>32</b>	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
<b>33</b>	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	4	24
<b>34</b>	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24
<b>35</b>	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
<b>36</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
<b>37</b>	4	3	3	3	3	16	4	5	5	5	4	23
<b>38</b>	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
<b>39</b>	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
<b>40</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
<b>41</b>	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
<b>42</b>	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
<b>43</b>	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21

44	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
46	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
48	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
52	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22
55	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
56	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
57	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18
58	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
59	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
60	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
67	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
70	5	3	5	4	5	22	5	3	5	4	5	22
71	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
76	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23
77	5	5	5	4	4	23	3	5	5	5	5	23
78	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
79	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
80	5	4	5	5	4	23	3	5	5	4	4	21
81	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22
82	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24
83	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24
84	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22
85	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
86	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23
87	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24
88	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
89	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23



<b>90</b>	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
<b>91</b>	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
<b>92</b>	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
<b>93</b>	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
<b>94</b>	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23
<b>95</b>	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	5	24
<b>96</b>	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	5	24
<b>97</b>	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24
<b>98</b>	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	5	22
<b>99</b>	5	4	4	5	5	23	3	5	4	5	5	22
<b>100</b>	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	5	22

	<b>X3.</b>	<b>X3.</b>	<b>X3.</b>	<b>X3.</b>	<b>X3.</b>	<b>Jumlah.</b>	<b>Y.</b>	<b>Y1.</b>	<b>Y1.</b>	<b>Y1.</b>	<b>Y1.</b>	<b>Y1.</b>	<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>X3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>.Y</b>	
<b>1</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	19
<b>2</b>	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	5	22
<b>3</b>	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	20
<b>4</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	5	23
<b>5</b>	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	5	24
<b>6</b>	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	4	21
<b>7</b>	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	5	23
<b>8</b>	5	4	4	5	4	22	5	5	4	5	5	5	24
<b>9</b>	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	5	5	23
<b>10</b>	5	4	5	4	3	21	5	4	4	4	5	5	22
<b>11</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	5	5	20
<b>12</b>	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	20
<b>13</b>	4	4	4	4	3	19	5	5	3	4	4	4	21
<b>14</b>	4	3	4	3	5	19	4	3	3	4	5	5	19
<b>15</b>	4	5	5	4	3	21	4	4	3	4	5	5	20
<b>16</b>	4	5	5	4	3	21	4	4	3	5	4	4	20
<b>17</b>	4	4	4	4	5	21	5	5	3	3	5	5	21
<b>18</b>	4	5	4	4	5	22	4	4	3	5	5	5	21
<b>19</b>	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25
<b>20</b>	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	5	5	23
<b>21</b>	5	4	5	5	3	22	5	5	4	5	5	5	24
<b>22</b>	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	5	24
<b>23</b>	4	4	5	5	4	22	5	5	3	4	5	5	22
<b>24</b>	5	4	5	4	3	21	4	5	2	4	5	5	20
<b>25</b>	4	4	4	4	3	19	4	4	2	3	4	4	17
<b>26</b>	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	5	24
<b>27</b>	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	21
<b>28</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	5	22
<b>29</b>	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	4	23
<b>30</b>	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25
<b>31</b>	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	4	24
<b>32</b>	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	5	22

33	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
37	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
39	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	5	21
40	4	4	4	4	5	21	5	4	3	5	4	21
41	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
42	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
43	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
44	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23
45	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
46	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
52	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22
55	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
56	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
57	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18
58	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
59	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
60	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21
67	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
69	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
70	5	3	5	4	5	22	5	3	5	4	5	22
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
76	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23
77	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24
78	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18

79	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23
80	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24
81	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24
82	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
83	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
84	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
85	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23
86	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24
87	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
88	5	2	4	4	4	19	4	4	2	4	4	18
89	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24
92	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
93	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
94	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23
95	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	5	23
97	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
98	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	24
99	5	5	4	5	4	23	5	5	3	5	5	23
100	5	5	4	5	4	23	5	5	3	5	5	23



### Lampiran 3. Uji Instrumen

#### Uji Validitas

##### Relationship Marketing (X1)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	RELATIONSH IP MARKETING
X1.1	Pearson Correlation	1	,554**	,658**	,517**	,449**	,834**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,554**	1	,407**	,433**	,449**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,658**	,407**	1	,536**	,317**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,517**	,433**	,536**	1	,487**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,449**	,449**	,317**	,487**	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
RELATIONSHIP MARKETING	Pearson Correlation	,834**	,750**	,769**	,773**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

##### Service Quality (X2)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	SERVICE QUALITY
X2.1	Pearson Correlation	1	,283**	,470**	,186	,120	,616**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,064	,234	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,283**	1	,515**	,369**	,350**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,470**	,515**	1	,339**	,281**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,186	,369**	,339**	1	,350**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,064	,000	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,120	,350**	,281**	,350**	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,234	,000	,005	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
SERVICE QUALITY	Pearson Correlation	,616**	,735**	,767**	,653**	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Fasilitas (X3)

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	FASILITAS
X3.1	Pearson Correlation	1	,404**	,648**	,572**	,134	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,185	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,404**	1	,427**	,468**	,160	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,112	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,648**	,427**	1	,555**	,233	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,020	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,572**	,468**	,555**	1	,220	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,028	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,134	,160	,233	,220	1	,509**
	Sig. (2-tailed)	,185	,112	,020	,028		,000
	N	100	100	100	100	100	100
FASILITAS	Pearson Correlation	,757**	,712**	,794**	,779**	,509**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	LOYALITAS PELANGGAN
Y1	Pearson Correlation	1	,715**	,357**	,367**	,346**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,715**	1	,253	,375**	,301**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,011	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,357**	,253	1	,311**	,002	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000	,011		,002	,988	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,367**	,375**	,311**	1	,193	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002		,055	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,346**	,301**	,002	,193	1	,503**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,988	,055		,000
	N	100	100	100	100	100	100
LOYALITAS PELANGGAN	Pearson Correlation	,805**	,758**	,645**	,656**	,503**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Reliabilitas

*Relationship Marketing (X1)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,822	5

*Service Quality (X2)*

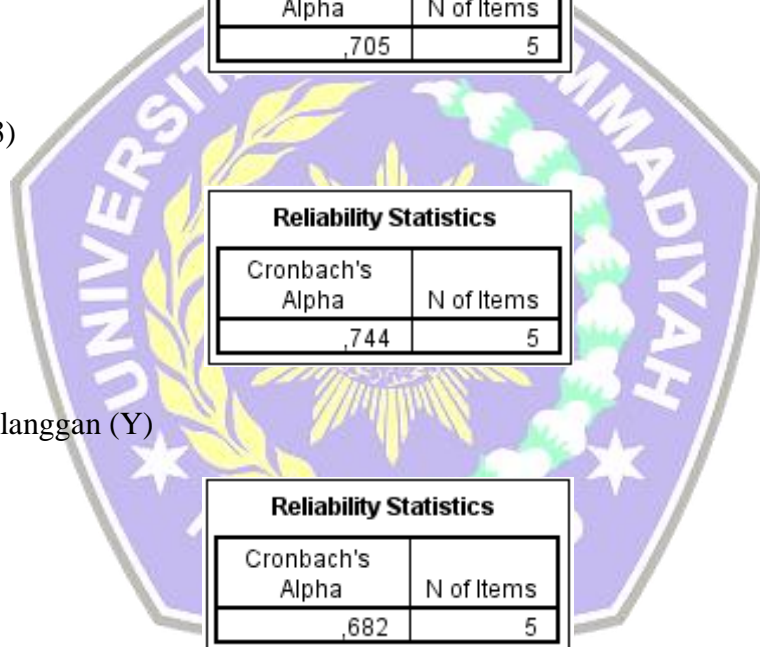
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	5

Fasilitas (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,744	5

Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,682	5



## Lampiran 4. Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji T, Uji F

### Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,191	1,337		1,639	,104
	RELATIONSHIP MARKETING	,301	,068	,334	4,451	,000
	SERVICE QUALITY	,186	,083	,190	2,246	,027
	FASILITAS	,414	,081	,428	5,088	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

### Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 <sup>a</sup>	,703	,694	1,06352

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, RELATIONSHIP MARKETING, SERVICE QUALITY

### Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,191	1,337		1,639	,104
	RELATIONSHIP MARKETING	,301	,068	,334	4,451	,000
	SERVICE QUALITY	,186	,083	,190	2,246	,027
	FASILITAS	,414	,081	,428	5,088	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

## Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257,527	3	85,842	75,894	,000 <sup>b</sup>
	Residual	108,583	96	1,131		
	Total	366,110	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, RELATIONSHIP MARKETING, SERVICE QUALITY





Lampiran 5. R-tabel, T-tabel, F-tabel

R-tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	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
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

T-tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

F-tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

Lampiran 6. Berita Acara



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia  
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id  
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT  
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)


**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**


1. Nama Mahasiswa : ANGGUN PANGASTUTI
2. NIM : 18414707
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Kewirausahaan
5. Alamat : Ds.Bibis Rt 01/ Rw 01, Sukomoro, Magetan
6. Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing*, *Service Quality* dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada Kedai Kopi Sorsawo Ponorogo)
7. Masa Pembimbingan : September 2021 s/d Agustus 2022
8. Tanggal Mengajukan Skripsi : 9 November 2021
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
3-1-2022	penyajian proposal	[Signature]
7-1-2022	revisi proposal	[Signature]
14-1-22	ACC proposal	[Signature]
29-3-2022	ACC proposal	[Signature]
28-4-2022	penyajian BAB 1-3	[Signature]
13-5-2022	revisi BAB 1-3	[Signature]
18-5-2022	ACC BAB 1-3	[Signature]
	ACC Bab I & II	[Signature]
17-6-22	penyajian BAB IV & V	[Signature]
19-6-22	revisi BAB IV & V	[Signature]
22-6-22	ACC BAB IV & V	[Signature]
11/7/2022	ACC Bab III & IV	[Signature]
	Siap Dinyatakan	

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing

- 10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : \_\_\_\_\_
- 11. Keterangan Bimbingan Telah Selesai : \_\_\_\_\_
- 12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : \_\_\_\_\_ (angka)  
 \_\_\_\_\_ (huruf)

Pembimbing,  
  
**EDI SANTOSO, SE.,MM**  
 NIDN. 0711037401

Ponorogo, 9 November 2021  
 Dekan,  
  
**Dr. HADI SUMARSONO, M.Si**  
 NIP. 19760508 200501 1 002