

Lampiran



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT (STUDI PADA JNE CABANG PONOROGO)

Yth.

Saudara/i responden

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/i responden untuk mengisi daftar Pernyataan terkait penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Pada Jne Cabang Ponorogo)”. Informasi yang Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian saya ini. Atas bantuan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Peneliti

Laksita Dini Megasari

NIM.: 18414865

Petunjuk:

1. Isilah angket ini dengan jujur serta penuh ketelitian sehingga semua Pernyataan dapat dijawab.
2. Berilah jawaban pada daftar Pernyataan berikut sesuai dengan pengetahuan Anda dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia.

Jawaban Responden	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nama Lengkap	 (Boleh tidak diisi)
2.	Jenis Kelamin	(1) laki-laki (2) Perempuan
3.	Lama Menggunakan JNE	(1) Di bawah 1 bulan (2) 1 s/3 bulan (3) Di atas 3 bulan
4.	Jenis barang yang dibeli	

DAFTAR PERNYATAAN

Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Layanan (X)

	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
X.1	Karyawan JNE cekatan dan teliti dalam melayani					
X.2	Karyawan JNE sangat cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan					
X.3	Karyawan JNE sangat memahami pelanggan					
X.4	JNE memiliki fasilitas gedung yang nyaman					

X.5	Karyawan JNE sangat ramah dalam melayani					
-----	--	--	--	--	--	--

Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan pelanggan (Y₂)

Pernyataan		SS	S	N	TS	STS
Y _{2.1}	Jasa yang saya pilih sesuai dengan harapan.					
Y _{2.2}	Saya selalu menggunakan kembali JNE untuk pembelian berikutnya.					
Y _{2.3}	Saya akan selalu merekomendasikan JNE pada orang lain.					
Y _{2.4}	Pada setiap kali berbelanja online, saya selalu menggunakan JNE					
Y _{2.5}	Bagi saya, JNE adalah jaminan kualitas dalam pengiriman barang					

Pernyataan Untuk Loyalitas Pelanggan (Y)

Pernyataan		SS	S	N	TS	STS
Y _{1.1}	Saya selalu melakukan pembelian ulang dengan JNE					
Y _{1.2}	Saya telah terbiasa menggunakan JNE.					
Y _{1.3}	Saya sangat suka menggunakan JNE					
Y _{1.4}	JNE adalah pilihan tepat saya dalam menggunakan jasa pengiriman					
Y _{1.5}	JNE is the best					
Y _{1.6}	JNE selalu saya rekomendasikan pada setiap pelaku yang ingin menggunakan jasa pengiriman					

DATA DEMOGRAFIS

No. Resp.	Nama	Jenis Kelamin	Lama Menggunakan JNE	Jenis Barang yang Dibeli
1.	Ahmad	Laki-laki	> 3 bulan	Elektronik
2.	Riyan	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
3.	Zainul	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
4.	Rafa	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
5.	Rhenal	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
6.	Jaki	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
7.	Reza	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
8.	Wahyu	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
9.	Wati	Perempuan	> 3 bulan	Busana
10.	Dilla	Perempuan	> 3 bulan	Busana
11.	Iwan	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
12.	Alfani	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
13.	Bagas	Laki-laki	< 1 bulan	Busana
14.	Yoga	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
15.	Mufid	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
16.	Diyah	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
17.	Cahya	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
18.	Umi	Perempuan	> 3 bulan	Busana
19.	Pujiati	Perempuan	> 3 bulan	Busana
20.	Novi	Perempuan	< 1 bulan	Busana
21.	Nur Ayu	Perempuan	< 1 bulan	Busana
22.	Bagus P	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
23.	Bayu Ferdiansyah	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
24.	Aris	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
25.	Krisna	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
26.	Arif	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
27.	Wahyu Susanto	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
28.	Basit	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Kecantikan
29.	Anas	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Kecantikan
30.	Yulipa	Perempuan	> 3 bulan	Elektronik
31.	Sri Handayani	Perempuan	> 3 bulan	Elektronik
32.	Ilham Saputra	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
33.	Erlina	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
34.	Tina	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
35.	Cika	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
36.	Faisal Candra	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
37.	Nuria	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
38.	Linda	Perempuan	< 1 bulan	Busana
39.	Putri	Perempuan	< 1 bulan	Busana
40.	Setiya	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
41.	Tri Wibowo	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
42.	Danang	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
43.	Fitriana	Perempuan	< 1 bulan	Busana
44.	Indri	Perempuan	< 1 bulan	Busana
45.	Rendy	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
46.	Bambang	Laki-laki	> 3 bulan	Elektronik

47.	Andy	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
48.	Agung	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
49.	Prabowo	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
50.	Wanta	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
51.	Riswanda	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
52.	Faisal	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
53.	Andrian	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
54.	Marsih	Perempuan	> 3 bulan	Busana
55.	Lusi	Perempuan	> 3 bulan	Busana
56.	Bintang	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
57.	Ali	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
58.	Taufiq	Laki-laki	< 1 bulan	Busana
59.	Bayu	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
60.	Bintang	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
61.	Giovani	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
62.	Rahmawati	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
63.	Tutik	Perempuan	> 3 bulan	Busana
64.	Risma	Perempuan	> 3 bulan	Busana
65.	Chika	Perempuan	< 1 bulan	Busana
66.	Pratiwi	Perempuan	< 1 bulan	Busana
67.	Angga	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
68.	Riski	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
69.	Agung	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
70.	Herry	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
71.	Faiz	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
72.	Sanjaya	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
73.	Hariadi	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Kecantikan
74.	Beni	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Kecantikan
75.	Etik	Perempuan	> 3 bulan	Elektronik
76.	Ernawati	Perempuan	> 3 bulan	Elektronik
77.	Dimas	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
78.	Ica	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
79.	Monika	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
80.	Ita	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
81.	Andik	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
82.	Lutfy	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Elektronik
83.	Pratami	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
84.	Tasya	Perempuan	< 1 bulan	Busana
85.	Affan	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Busana
86.	Edi Wibowo	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
87.	Riko	Laki-laki	> 3 bulan	Busana
88.	Vania	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
89.	Puji	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Busana
90.	Rifan	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
91.	Awang	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
92.	Dian	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik
93.	Lulu	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Elektronik
94.	Emmo	Perempuan	1 s/d 3 bulan	Elektronik
95.	Wildan	Laki-laki	1 s/d 3 bulan	Elektronik
96.	Sella	Perempuan	< 1 bulan	Elektronik

DATA DEMOGRAFIS UNTUK SPSS

No. Resp.	Jenis Kelamin	Lama Menggunakan JNE	Jenis Barang yang Dibeli
1.	1	3	2
2.	1	2	2
3.	1	2	3
4.	1	2	3
5.	1	2	3
6.	1	2	3
7.	1	2	3
8.	1	2	3
9.	2	3	3
10.	2	3	3
11.	1	2	3
12.	1	2	3
13.	1	1	3
14.	1	3	3
15.	1	2	3
16.	2	2	3
17.	2	2	3
18.	2	3	3
19.	2	3	3
20.	2	1	3
21.	2	1	3
22.	1	2	3
23.	1	2	3
24.	1	2	3
25.	1	2	3
26.	1	2	3
27.	1	2	3
28.	1	2	1
29.	1	2	1
30.	2	3	2
31.	2	3	2
32.	1	2	2
33.	2	1	2
34.	2	1	2
35.	2	1	2
36.	1	2	2
37.	2	1	2
38.	2	1	3
39.	2	1	3
40.	1	2	3
41.	1	3	3
42.	1	3	3
43.	2	1	3
44.	2	1	3

45.	1	2	2
46.	1	3	2
47.	1	2	2
48.	1	2	3
49.	1	2	3
50.	1	2	3
51.	1	2	3
52.	1	2	3
53.	1	2	3
54.	2	3	3
55.	2	3	3
56.	1	2	3
57.	1	2	3
58.	1	1	3
59.	1	3	3
60.	1	2	3
61.	2	2	3
62.	2	2	3
63.	2	3	3
64.	2	3	3
65.	2	1	3
66.	2	1	3
67.	1	2	3
68.	1	2	3
69.	1	2	3
70.	1	2	3
71.	1	2	3
72.	1	2	3
73.	1	2	1
74.	1	2	1
75.	2	3	2
76.	2	3	2
77.	1	2	2
78.	2	1	2
79.	2	1	2
80.	2	1	2
81.	1	2	2
82.	2	1	2
83.	2	1	3
84.	2	1	3
85.	1	2	3
86.	1	3	3
87.	1	3	3
88.	2	1	3
89.	2	1	3
90.	1	2	2
91.	1	2	2
92.	2	1	2
93.	2	1	2
94.	2	1	2

95.	1	2	2
96.	2	1	2



DATA MENTAH

No.	Variabel																			Jumlah
	Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan							
	X						Y ₂						Y ₁							
	1	2	3	4	5	Jlh	1	2	3	4	5	Jlh	1	2	3	4	5	6	Jlh	
	1	2	3	4	5	Σ	6	7	8	9	10	Σ	11	12	13	14	15	16	Σ	
1.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
2.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
3.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59
4.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
5.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
6.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78
7.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
8.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
9.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
10.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
11.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
12.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
13.	5	5	5	4	4	19	5	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	23	78
14.	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	69
15.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
16.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
17.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
18.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
19.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
20.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59

21.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
22.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
23.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78
24.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
25.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
26.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
27.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
28.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
29.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
30.	5	5	5	4	4	19	5	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	23	78
31.	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	69
32.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
33.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
34.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
35.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
36.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
37.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59
38.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
39.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
40.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78
41.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
42.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
43.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
44.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
45.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
46.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
47.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
48.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59
49.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
50.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
51.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78

52.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
53.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
54.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
55.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
56.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
57.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
58.	5	5	5	4	4	19	5	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	23	78
59.	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	69
60.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
61.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
62.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
63.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
64.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
65.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59
66.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
67.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
68.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78
69.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
70.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
71.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
72.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
73.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
74.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
75.	5	5	5	4	4	19	5	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	23	78
76.	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	69
77.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
78.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
79.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
80.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
81.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
82.	4	4	3	4	3	15	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	4	17	59

83.	4	4	4	4	5	16	4	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	5	24	75
84.	4	4	5	5	5	18	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	77
85.	5	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	19	4	4	4	5	5	4	22	78
86.	5	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	16	5	5	4	5	4	4	23	74
87.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	4	21	78
88.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	3	18	65
89.	5	4	4	5	4	18	4	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	21	72
90.	5	5	4	5	5	19	4	4	5	4	4	17	5	5	5	5	4	4	24	77
91.	5	5	5	4	4	19	5	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	4	23	78
92.	5	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	69
93.	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	20	68
94.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79
95.	2	4	3	4	4	13	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	4	17	58
96.	5	5	5	5	4	20	5	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	21	79



**DATA MENTAH UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
(UNTUK PENGUMPULAN DATA)**

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	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
2.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
3.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
4.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
5.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
6.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
7.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
8.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
10.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
11.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
13.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78
14.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
15.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
16.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
17.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
19.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
20.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
22.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
23.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
24.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78

26.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
27.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
28.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
30.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78
31.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
32.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	79
34.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	79
36.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
37.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
39.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
40.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
41.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
42.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
43.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
44.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
45.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
47.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
48.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
49.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
50.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
51.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
52.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
54.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
55.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
56.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77

57.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
58.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78
59.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
60.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
61.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
62.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
63.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
64.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
65.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	75
67.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
68.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
69.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
70.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78
71.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
72.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
73.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77
74.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
75.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78
76.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
78.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
79.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
80.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
81.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
82.	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	59
83.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	75
84.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
85.	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	78
86.	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	74
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	78

88.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	65
89.	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
90.	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	77
91.	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	78
92.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
93.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
94.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	79
95.	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	58
96.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	79



DATA MENTAH UNTUK R SQUARE, UJI t DAN UJI F

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

45.	19	17	24
46.	20	20	21
47.	13	13	17
48.	15	13	17
49.	16	16	24
50.	18	20	21
51.	19	19	22
52.	18	16	23
53.	20	20	21
54.	16	16	18
55.	18	17	21
56.	19	17	24
57.	16	16	20
58.	19	19	23
59.	17	16	20
60.	16	16	20
61.	20	20	21
62.	13	13	17
63.	20	20	21
64.	13	13	17
65.	15	13	17
66.	16	16	24
67.	18	20	21
68.	19	19	22
69.	18	16	23
70.	20	20	21
71.	16	16	18
72.	18	17	21
73.	19	17	24
74.	16	16	20
75.	19	19	23
76.	17	16	20
77.	16	16	20
78.	20	20	21
79.	13	13	17
80.	20	20	21
81.	13	13	17
82.	15	13	17
83.	16	16	24
84.	18	20	21
85.	19	19	22
86.	18	16	23
87.	20	20	21
88.	16	16	18
89.	18	17	21
90.	19	17	24
91.	19	19	23
92.	17	16	20
93.	16	16	20

94.	20	20	21
95.	13	13	17
96.	20	20	21



Tabel-tabel

A. Tabel R (Uji Validasi)

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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042

B. Tabel t (Uji Pengaruh Secara Parsial)

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
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
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392

Tabel of F-statistics $\alpha = 0.05$

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76



1. Persamaan Pertama

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,305 ^a	,093	,076	3,136

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	55,286	1	55,286	5,621	,021 ^b
Residual	540,924	55	9,835		
Total	596,211	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,136	3,563		4,809	,000
	Kualitas Layanan	,395	,166	,305	2,371	,021

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Persamaan Kedua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,813 ^a	,661	,649	,736

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

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	96,068	2	28,534	52,682	,000 ^b
Residual	29,248	54	,542		
Total	86,316	56			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,879	,997		2,889	,006
	Kualitas Layanan	,344	,041	,697	8,382	,000
	Kepuasan Pelanggan	,098	,032	,296	3,091	,003

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan