

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Konsumen Super Penyet

Di Kudus

Assalamualaikum Wr.Wb,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Saya mengharapkan kesediaan waktu dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang telah terlampir. Adapun kuesioner dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh *Relationship Marketing* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Super Penyet Kudus.

Saya mengharapkan agar jawaban yang Anda berikan sesuai dengan pendapat Anda mengenai rumah makan Super Penyet. Berdasarkan kode etik penelitian yang ada, saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya dalam berpartisipasi mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Kudus, 17 Januari 2018

Penulis

Ravi

**A. IDENTITAS RESPONDEN (*Berilah tanda X pada pilihan Anda*)**

1. Nama/Inisial :
2. Jenis Kelamin : 1. Pria                      2. Wanita
3. Usia :
4. Berapa kali Anda berkunjung ke Super Penyet Kudus :
  1. 1 kali                      3. 3 kali
  2. 2 kali                      4. Lebih dari 3 kali

**B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Isilah tanda (X) disetiap pilihan Anda.
2. Keterangan Jawaban dan Skor :
  - a. STS : Sangat Tidak Setuju (1)
  - b. TS : Tidak Setuju (2)
  - c. N : Netral (3)
  - d. S : Setuju (4)
  - e. SS : Sangat Setuju (5)

## KUESIONER

### 1. KOMUNIKASI

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Super Penyet sangat komunikatif dengan pelanggan					
2.	Karyawan di Super Penyet sangat santun dalam komunikasi					
3.	Super Penyet memberikan informasi yang baik dan mudah dimengerti kepada konsumen mengenai menu-menu makanan yang telah disediakan					
Bagaimana bentuk komunikasi anda terhadap Super Penyet?						

### 2. KOMITMEN

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Super Penyet memenuhi kebutuhan konsumennya					
2.	Super Penyet segera menanggapi apabila konsumen menyampaikan keluhannya					
3.	Super Penyet memperhatikan hubungan dengan para konsumen dengan baik agar bisa membuat konsumen datang kembali ke Super Penyet Kudus					
Bagaimana bentuk komitmen anda terhadap Super Penyet?						

### 3. KEPERCAYAAN

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya percaya atas menu-menu dan layanan yang telah dipersiapkan oleh Super Penyet					
2.	Super Penyet merupakan rumah makan yang aman dan nyaman serta memiliki reputasi yang bagus sebagai salah satu rumah makan di Kudus					
3.	Saya merasa Super Penyet memberikan manfaat dan menyajikan makanan yang halal					
Bagaimana bentuk kepercayaan anda terhadap Super Penyet?						

### 4. EMPATI

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Super Penyet memperhatikan kebutuhan dan keinginan saya sebagai konsumennya.					
2.	Super Penyet menjaga kepuasan konsumen					
3.	Apabila saya mempunyai masukan atau keluhan terhadap Super Penyet, Super Penyet akan menerima masukan dan keluhan saya dengan baik.					
Bagaimana bentuk Empai anda terhadap Super Penyet?						

### 5. KEPUASAN KONSUMEN

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Super Penyet dapat memenuhi kebutuhan konsumen					
2.	Saya sangat puas dengan pelayanan dan menu-menu yang ada di Super Penyet					
3.	Saya sangat senang bisa menjadi konsumen di Super Penyet					
Bagaimana bentuk kepuasan anda terhadap Super Penyet?						

### 6. LOYALITAS KONSUMEN

No.	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan melakukan pembelian ulang ke Super Penyet					
2.	Saya tidak tertarik untuk berkunjung ke rumah makan lain dan akan melakukan pembelian ulang secara terus menerus di Super Penyet					
3.	Saya akan memberikan rekomendasi terhadap teman-teman dan kerabat dekat untuk datang ke Super Penyet					
Bagaimana loyalitas yang anda tunjukkan kepada super penyet?						

## Lampiran 2. Tabulasi Data

responden	x1.1	x1.2	x1.3	X1	x2.1	x2.2	x2.3	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2
responden 1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15
responden 2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 3	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	14
responden 4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 5	4	4	3	11	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
responden 6	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 7	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	11
responden 8	4	4	3	11	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	5	4	12
responden 9	5	5	1	11	5	5	5	15	5	3	5	13	3	5	5	13	4	4	5	13	3	5	5	11
responden 10	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	4	14
responden 11	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12
responden 12	5	4	1	10	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	5	14
responden 13	5	4	4	13	5	5	4	14	4	2	4	10	2	2	2	6	2	4	3	9	4	4	5	13
responden 14	5	5	1	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 15	4	4	2	10	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	10
responden 16	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	10
responden 17	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	10
responden 18	4	4	2	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 19	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13
responden 20	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12
responden 21	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 22	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
responden 23	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
responden 24	4	5	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13
responden 25	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
responden 26	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12
responden 27	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12
responden 28	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 29	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 30	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 31	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
responden 32	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13
responden 33	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 34	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	13
responden 35	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
responden 36	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	14
responden 37	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 38	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
responden 39	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 40	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 41	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 42	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 43	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	14
responden 44	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	5	14
responden 45	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13
responden 46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	5	4	13
responden 47	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
responden 48	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	13
responden 49	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
responden 50	4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12
responden 51	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12
responden 52	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13
responden 53	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
responden 54	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 55	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15
responden 56	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 57	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 58	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	14
responden 59	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 60	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14
responden 61	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 62	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
responden 63	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
responden 64	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
responden 65	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10
responden 66	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
responden 67	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 68	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12

responden 69	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 70	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 71	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13
responden 72	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 73	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 74	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 75	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
responden 76	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13
responden 77	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 78	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 79	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 80	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
responden 81	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13
responden 82	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 83	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	13
responden 84	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15
responden 85	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 86	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 87	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
responden 88	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 89	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 90	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14
responden 91	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	5	13	4	5	4	13
responden 92	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
responden 93	4	4	3	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10
responden 94	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	5	13	5	5	5	15
responden 95	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14
responden 96	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 97	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
responden 98	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
responden 99	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	5	13
responden 100	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15



### Lampiran 3. Hasil Olah Data

#### Statistik Deskriptif Komunikasi

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Komunikasi antara perusahaan dengan konsumen secara dua arah	49	245	51	204	0	0	0	0	0	0	449	4,49
Komunikasi menggunakan bahasa yang sopan dan santun	46	230	52	208	2	6	0	0	0	0	444	4,44
Memberikan informasi mengenai produk/jasa yang ditawarkan perusahaan	40	200	39	156	11	33	7	14	3	3	406	4,06
Nilai rata-rata											4,33	

#### Statistik Deskriptif Responden Komitmen

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Bangga menjadi konsumen dari perusahaan	50	250	49	196	0	0	1	2	0	0	448	4,48
Konsumen mempunyai rasa saling memiliki	57	285	42	168	1	3	0	0	0	0	456	4,56
Perusahaan memperhatikan keberhasilan jangka panjang	56	280	42	168	2	6	0	0	0	0	454	4,54
Nilai rata-rata											4,53	

### Statistik Deskriptif Responden Kepercayaan

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Keyakinan konsumen terhadap suatu produk/jasa dari perusahaan	45	225	53	212	2	6	0	0	0	0	443	4,43
Keamanan, kenyamanan serta reputasi yang dimiliki produk/jasa tersebut	45	225	52	208	2	6	1	2	0	0	441	4,41
Manfaat yang dimiliki produk/jasa tersebut	40	200	60	240	0	0	0	0	0	0	440	4,40
Nilai rata-rata											4,41	

### Statistik Deskriptif Responden Empati

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Perusahaan memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya	40	200	53	212	2	6	5	10	0	0	428	4,28
Perusahaan berusaha menjaga perasaan konsumennya	41	205	54	216	1	3	4	8	0	0	432	4,32
Perusahaan dalam melakukan kinerjanya juga melihat dari sudut pandang konsumen	38	190	58	232	1	3	3	6	0	0	431	4,31
Nilai rata-rata											4,30	

### Statistik Deskriptif Responden kepuasan Konsumen

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Perasaan pemenuhan	42	210	57	228	0	0	1	2	0	0	440	4,40
Kepuasan	40	200	59	236	0	0	1	2	0	0	438	4,38
Kesenangan	42	210	53	212	5	15	0	0	0	0	437	4,37
Nilai rata-rata												4,38

### Statistik Deskriptif Responden loyalitas Konsumen

Indikator	Indeks										Jumlah	Rata-rata
	SS		S		N		TS		STS			
	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS	F	FS		
Repeat (pembelian ulang)	41	205	51	204	6	18	2	4	0	0	431	4,31
<i>Retention</i> (pembelian menetap)	51	255	47	188	2	6	0	0	0	0	449	4,49
Reffeal (merekomendasi)	38	190	60	240	2	6	0	0	0	0	436	4,36
Nilai rata-rata												4,38

## Uji Validitas

### Hasil Uji Analisis Faktor

Variabel	Item	R-hitung	R-Tabel	Keterangan
Komunikasi	1	0,470	0,194	Valid
	2	0,358		
	3	0,447		
Komitmen	1	0,816	0,194	Valid
	2	0,825		
	3	0,725		
Kepercayaan	1	0,786	0,194	Valid
	2	0,781		
	3	0,781		
Empati	1	0,814	0,194	Valid
	2	0,787		
	3	0,697		
Kepuasan konsumen	1	0,838	0,194	Valid
	2	0,781		
	3	0,730		
Loyalitas Konsumen	1	0,840	0,194	Valid
	2	0,736		
	3	0,736		

## Uji Reliabilitas

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach	Kriteria
<b>Komunikasi</b>	0,746	Reliabel
<b>Komitmen</b>	0,773	Reliabel
<b>Kepercayaan</b>	0,727	Reliabel
<b>Empati</b>	0,716	Reliabel
<b>Kepuasan konsumen</b>	0,715	Reliabel
<b>Loyalitas Konsumen</b>	0,705	Reliabel

## Uji Normalitas

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	,86835430	,64370930
Most Extreme Differences	Absolute	,087	,073
	Positive	,069	,073
	Negative	-,087	-,046
Kolmogorov-Smirnov Z		,874	,729
Asymp. Sig. (2-tailed)		,430	,662

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Uji Multikolinearitas

### Uji Multikolinieritas (model 1)

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	komunikasi	,446	2,241
	Komitmen	,485	2,061
	kepercayaan	,383	2,609
	Empati	,415	2,411

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

### Uji Multikolinieritas (model 2)

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komunikasi	,493	2,027
	Komitmen	,496	2,018
	Kepercayaan	,423	2,364
	Empati	,719	1,391
	kepuasan konsumen	,664	1.507

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

## Uji Heteroskedastisitas

### Uji Heteroskedastisitas (model 1)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,064	,173		,373	,71
	Komunikasi	-,004	,009	-,064	-,423	,673
	Komitmen	-,005	,013	-,058	-,396	,693
	Kepercayaan	,021	,014	,249	1,521	,132
	Empati	-,006	,01	-,089	-,563	,575

a. Dependent Variable: absres1

### Uji Heteroskedastisitas (model 2)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,612	,09		1,796	,076
	Komunikasi	-,007	,004	-,247	-1,769	,08
	Komitmen	,002	,005	,06	,432	,667
	Kepercayaan	,004	,005	,107	,706	,482
	Empati	,001	,006	,011	,094	,926
	kepuasan konsumen	-,01	,005	-,218	-1,812	,073

a. Dependent Variable: absres2

## Analisis Regresi Linier Berganda

### Analisis Regresi Linier Berganda (model 1)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,33	1,063		3,133	,002
	Komunikasi	,126	,058	,173	2,166	,033
	Komitmen	,176	,079	,171	2,231	,028
	Kepercayaan	,180	,086	,181	2,101	,038
	Empati	,330	,060	,452	5,468	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

### Analisis Regresi Linier Berganda (model 2)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,379	1,012		,375	,709
	Komunikasi	,302	,041	,478	7,312	,000
	Komitmen	,165	,058	,185	2,84	,006
	Kepercayaan	,283	,061	,329	4,659	,000
	Empati	,174	,063	,15	2,766	,007
	kepuasan konsumen	,139	,062	,127	2,254	,027

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen



## Koefisien Determinasi

### Koefisien Determinasi (model 1)

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855 <sup>a</sup>	,730	,719	,88645

a. Predictors: (Constant), empati, komitmen, komunikasi, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

### Koefisien Determinasi (model 2)

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 <sup>a</sup>	,802	,792	,66061

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, komitmen, komunikasi, kepercayaan, empati

b. Dependent Variable: loyalitas konsumen

**Uji F (Uji Model)****Uji model (Model 1)****ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202,260	4	50,565	64,349	,000 <sup>a</sup>
	Residual	74,650	95	,786		
	Total	276,910	99			

a. Predictors: (Constant), empati, komitmen, komunikasi, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

**Uji model (Model 2)****ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166,338	5	33,268	76,232	,000 <sup>a</sup>
	Residual	41,022	94	,436		
	Total	207,360	99			

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, komitmen, komunikasi, kepercayaan, empati

b. Dependent Variable: loyalitas konsumen

## Uji Hipotesis

### Uji Signifikan Parameter Individual (model 1)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,330	1,063		3,133	,002
	Komunikasi	,126	,058	,173	2,166	,033
	Komitmen	,176	,079	,171	2,231	,028
	Kepercayaan	,180	,086	,181	2,101	,038
	Empati	,330	,060	,452	5,468	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

### Uji Signifikan Parameter Individual (model 2)

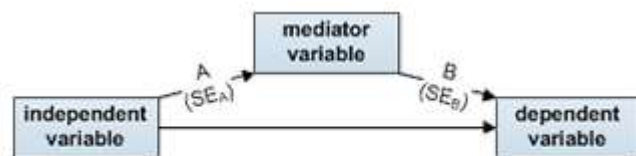
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,379	1,012		,375	,709
	Komunikasi	,302	,041	,478	7,312	,000
	Komitmen	,165	,058	,185	2,84	,006
	Kepercayaan	,283	,061	,329	4,659	,000
	Empati	,174	,063	,15	2,766	,007
	kepuasan konsumen	,139	,062	,127	2,254	,027

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

### Uji Sobel (Uji path)

Pengaruh kepuasan konsumen dalam Memediasi komunikasi terhadap loyalitas



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

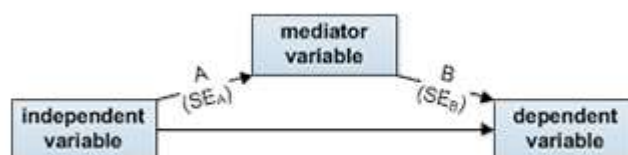
**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.44794098

One-tailed probability: 0.00718376

Two-tailed probability: 0.01436752

Pengaruh kepuasan kosumen dalam Memediasi komitmen terhadap kepuasan konsumen



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

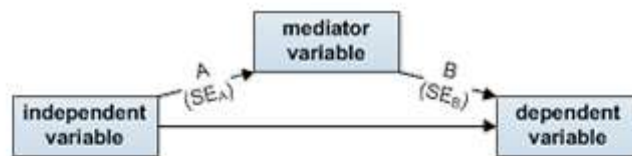
**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.51146465

One-tailed probability: 0.00601157

Two-tailed probability: 0.01202313

**Pengaruh kepuasan konsumen dalam Memediasi kepercayaan terhadap loyalitas konsumen**



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

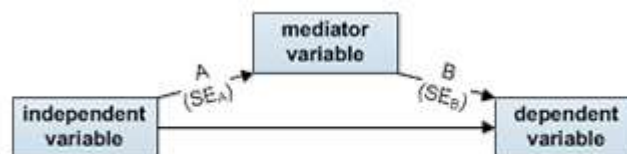
**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.71521726

One-tailed probability: 0.00331162

Two-tailed probability: 0.00662323

**Pengaruh kepuasan kosumen dalam Memediasi empati terhadap kepuasan kosumen**



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.40748955

One-tailed probability: 0.00803131

Two-tailed probability: 0.01606262