

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

MODEL MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI MODERASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Model Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Harga dan Kualitas Pelayanan Melalui Moderasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jasa Cuci Sepatu Clean Your Shoes Semarang)**”, maka dari itu saya :

Nama : Qori Alqoroni Bagus Santoso

NIM : 30401612298

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Manajemen

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini untuk keperluan penelitian. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr merupakan pendapat pribadi sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Sdr alami. Tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban dianggap benar.

Identitas dan keterangan yang telah Bapak/Ibu/Sdr berikan akan dijaga kerahasiaannya, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban karena hanya untuk kepentingan penelitian penyusun skripsi.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dalam meluangkan waktu untuk mengisi angket ini peneliti mengucapkan terimakasih

I. Identitas Responden

Berilah tanda *check* (√) pada salah satu pilihan jawaban dalam kuesioner ini.

- 1) Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

- 2) Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta
 Pegawai Negeri Sipil Lainnya
 Wiraswasta

- 3) Berapa kali anda menggunakan jasa Clean Your Shoes dalam kurun waktu satu tahun :
 1 – 5 kali > 10 kali
 5 – 10 kali

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *check* (√) pada jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada kolom yang tersedia. Penilaian dapat Anda berikan berdasarkan pilihan berikut:

SS : sangat setuju

S : setuju

N : netral

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

I. DAFTAR PERTANYAAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel Harga						
1.	Harga <i>treatment</i> /pelayanan di Clean Your Shoes sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
Kualitas seperti apa yang anda terima?						
2.	Harga <i>treatment</i> /pelayanan di Clean Your Shoes sesuai dengan kemampuan atau daya beli saya.					
Jika dilihat dari segi harga, apa yang menjadi pertimbangan utama anda untuk menggunakan jasa Clean Your Shoes?						
3.	Harga <i>treatment</i> /pelayanan di Clean Your Shoes kompetitif.					
Jika dibandingkan dengan jasa cuci dan perawatan sepatu lain yang anda ketahui, bagaimana tanggapan anda tentang harga <i>treatment</i> /pelayanan yang ditawarkan oleh Clean Your Shoes?						
4.	Setiap bulan Clean Your Shoes selalu mengadakan promo.					
Promo seperti apa yang anda ketahui?						
Variabel Kualitas Pelayanan						
1.	Saya merasa nyaman saat berkunjung ke toko Clean Your Shoes.					
Hal seperti apa yang membuat anda merasa nyaman?						
2.	Saya dapat mempercayai pelayanan yang diberikan oleh Clean Your Shoes.					
Apakah karyawan Clean Your Shoes memberikan pelayanan kepada anda sesuai yang mereka janjikan?						

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
3.	Karyawan Clean Your Shoes cepat dan responsif dalam memperhatikan kebutuhan saya.					
Apakah anda merasa terbantu dengan perhatian yang diberikan oleh karyawan Clean Your Shoes?						
4.	Karyawan Clean Your Shoes mempunyai kompetensi dalam bidang perawatan dan cuci sepatu.					
Apakah Clean Your Shoes mempunyai reputasi yang terjamin?						
5.	Karyawan Clean Your Shoes dapat memberikan informasi dengan jelas.					
Apakah informasi tersebut dapat dengan mudah diterima oleh anda?						
Variabel Kepuasan pelanggan						
1.	Tidak terdapat keluhan selama saya menggunakan jasa dari Clean Your Shoes.					
Jika ada, apa keluhan tersebut?						
2.	Hasil <i>treatment</i> /pelayanan yang diberikan oleh Clean Your Shoes memuaskan.					
Apakah anda merasa puas jika menggunakan jasa Clean Your Shoes daripada jasa cuci dan perawatan sepatu lainnya?						
3.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Clean Your Shoes telah memenuhi harapan saya.					
Pelayanan seperti apa yang dapat memenuhi harapan anda?						
4.	Saya merasa senang ketika menggunakan jasa Clean Your Shoes.					
Hal apa yang membuat anda merasa senang?						

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel Loyalitas pelanggan						
1.	Saya akan tetap menggunakan jasa dari Clean Your Shoes walaupun mengalami kenaikan harga.					
Selama menggunakan jasa dari Clean Your Shoes, apakah anda pernah merasakan kenaikan harga?						
2.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan Clean Your Shoes sebagai pilihan jasa cuci dan perawatan sepatu.					
Kepada siapa anda akan menyarankannya?						
3.	Saya akan menggunakan ulang jasa dari Clean Your Shoes lebih dari sekali.					
Dalam kurun waktu satu tahun, sudah berapa kali anda menggunakan jasa Clean Your Shoes?						
4.	Setelah merasakan pelayanan dari Clean Your Shoes, saya tidak ingin berganti ke jasa cuci dan perawatan sepatu lain.					
Faktor apa yang membuat anda tidak ingin berganti ke jasa cuci dan perawatan sepatu lain?						

Lampiran 2. Tabulasi Data

No	Harga				Total	Kualitas Pelayanan					Total
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
1	4	4	4	4	16	3	4	3	3	5	18
2	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	14	4	4	5	5	4	22
4	3	4	3	3	13	4	4	4	4	3	19
5	4	4	5	4	17	4	4	5	3	4	20
6	4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23
7	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25
8	4	3	4	4	15	3	4	4	3	3	17
9	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	16
10	4	5	5	3	17	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	17
12	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21
13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	17
14	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	15
15	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20
16	4	4	3	4	15	4	4	3	4	5	20
17	3	3	2	3	11	3	3	4	3	3	16
18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
19	4	4	3	3	14	4	3	3	3	3	16
20	4	5	4	4	17	4	5	5	5	4	23
21	5	4	5	4	18	5	4	4	4	4	21
22	3	3	4	4	14	4	5	4	5	4	22
23	4	4	5	5	18	4	4	5	4	3	20
24	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20
25	3	4	4	4	15	5	4	4	5	3	21
26	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24
27	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	25
28	3	3	4	3	13	4	3	3	3	4	17
29	4	4	5	4	17	5	4	4	4	3	20
30	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	18
31	5	4	4	4	17	4	4	4	4	3	19
32	3	4	3	3	13	4	4	3	3	4	18
33	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21
34	4	3	3	3	13	4	5	5	4	3	21
35	4	4	4	3	15	5	5	4	5	5	24
36	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25
37	3	3	3	3	12	4	3	4	3	4	18

38	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	22
39	3	4	4	4	15	3	3	3	3	3	15
40	4	3	5	4	16	3	4	4	4	4	19
41	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	23
42	5	4	4	4	17	4	5	5	5	4	23
43	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	18
44	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16
45	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19
46	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20
47	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	18
48	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23
49	3	3	3	3	12	5	4	4	4	4	21
50	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	24
51	5	5	5	5	20	4	5	4	5	3	21
52	4	4	4	3	15	3	3	4	3	4	17
53	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17
54	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	22
55	4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16
56	4	3	4	3	14	3	3	3	2	3	14
57	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17
58	3	4	3	3	13	4	4	4	5	4	21
59	4	5	4	4	17	4	5	5	4	4	22
60	4	4	4	4	16	5	5	5	5	3	23
61	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20
62	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15
63	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
64	4	4	3	3	14	4	4	3	4	4	19
65	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	22
66	5	4	4	4	17	4	3	4	3	4	18
67	4	5	5	5	19	4	4	4	4	5	21
68	5	4	5	4	18	4	3	4	3	3	17
69	3	2	3	2	10	3	4	3	3	3	16
70	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19
71	3	3	3	3	12	5	4	3	4	4	20
72	3	4	4	3	14	4	4	4	5	4	21
73	3	3	4	3	13	5	4	5	4	5	23
74	2	2	2	3	9	3	2	2	2	3	12
75	5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	17
76	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
77	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	18
78	2	2	3	4	11	3	3	3	3	4	16

79	5	5	4	4	18	5	4	5	4	3	21
80	4	3	4	3	14	4	3	4	5	3	19
81	5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	23
82	5	5	5	3	18	4	4	4	4	5	21
83	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
84	4	4	4	5	17	5	4	5	4	5	23
85	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	22
86	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	18
87	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19
88	4	4	5	5	18	4	4	4	4	5	21
89	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	22
90	3	4	3	3	13	3	3	4	3	3	16
91	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
92	4	3	4	3	14	3	3	4	4	3	17
93	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21
94	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	16
95	4	4	5	4	17	5	4	4	4	3	20
96	3	4	3	4	14	4	3	3	3	3	16
97	4	4	3	4	15	4	5	5	4	4	22
98	4	5	4	4	17	5	4	5	5	4	23
99	3	4	4	4	15	4	3	3	3	3	16
100	5	4	4	4	17	3	3	3	3	3	15

No	Kepuasan Pelanggan				Total	Loyalitas Pelanggan				Total
	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	
01	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16
02	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
03	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15
04	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
05	4	5	3	3	15	3	4	5	4	16
06	4	4	3	5	16	4	5	4	4	17
07	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18
08	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
09	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
10	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15
11	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
12	3	5	4	5	17	4	4	5	4	17
13	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
15	4	5	5	4	18	5	4	4	3	16
16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
17	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
21	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
22	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15
23	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15
24	4	3	3	4	14	3	3	3	2	11
25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
26	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
27	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19
28	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13
29	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
30	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15
31	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
32	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
33	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14
34	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
35	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
36	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19
37	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14
38	4	4	3	5	16	4	5	4	4	17
39	4	3	3	3	13	4	5	4	3	16

40	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17
41	4	5	4	5	18	5	5	4	4	18
42	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
44	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13
45	3	4	3	4	14	4	3	4	5	16
46	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17
47	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
48	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
49	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14
50	4	5	5	5	19	3	3	4	4	14
51	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18
52	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16	4	5	3	3	15
54	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
55	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13
56	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12
57	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
58	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15
59	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17
60	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17
61	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17
62	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
63	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18
64	4	4	5	3	16	4	3	4	4	15
65	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
66	3	5	3	4	15	4	4	4	4	16
67	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19
68	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16
69	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14
70	3	2	4	4	13	4	4	4	5	17
71	5	3	3	3	14	4	5	5	4	18
72	4	4	4	3	15	5	5	4	5	19
73	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
74	4	4	4	3	15	3	3	3	2	11
75	4	3	3	4	14	4	5	4	3	16
76	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18
77	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15
78	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
79	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18
80	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14

81	4	4	5	5	18	4	5	5	3	17
82	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
83	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
84	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
85	4	5	4	3	16	4	4	3	4	15
86	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
87	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
88	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18
89	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
90	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14
91	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
92	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14
93	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17
94	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13
95	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15
96	4	3	3	3	13	4	3	2	4	13
97	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
98	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
99	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17
100	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16

Lampiran 3. Analisis Deskriptif

Statistics

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Harga
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8800	3.9100	3.8900	3.8500	15.5300
Std. Deviation		.75585	.82993	.72328	.71598	2.50839

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	26	26.0	26.0	29.0
	4.00	51	51.0	51.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.0	4.0	4.0
	3.00	27	27.0	27.0	31.0
	4.00	43	43.0	43.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	26	26.0	26.0	28.0
4.00	53	53.0	53.0	81.0
5.00	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	31	31.0	31.0	32.0
4.00	50	50.0	50.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Kualitas Pelayanan
N Valid	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.9500	3.9200	3.9700	3.9000	3.8800	19.6200
Std. Deviation	.70173	.72027	.75819	.77198	.68579	2.81690

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	24	24.0	24.0	25.0
	4.00	54	54.0	54.0	79.0
	5.00	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	27	27.0	27.0	28.0
	4.00	51	51.0	51.0	79.0
	5.00	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	27	27.0	27.0	28.0
	4.00	46	46.0	46.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	29	29.0	29.0	31.0
4.00	46	46.0	46.0	77.0
5.00	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	30	30.0	30.0	30.0
4.00	52	52.0	52.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	Kepuasan Pelanggan
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.9200	3.8700	3.9000	3.8200	15.5100
Std. Deviation	.69165	.73382	.71774	.73002	2.18116

y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	25	25.0	25.0	26.0
4.00	55	55.0	55.0	81.0
5.00	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.0	2.0	2.0
3.00	28	28.0	28.0	30.0
4.00	51	51.0	51.0	81.0
5.00	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	31	31.0	31.0	31.0
4.00	48	48.0	48.0	79.0
5.00	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	34	34.0	34.0	35.0
4.00	47	47.0	47.0	82.0
5.00	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	Loyalitas Pelanggan
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9100	4.0800	3.8600	3.8500	15.7000
Std. Deviation		.63715	.73416	.68195	.72995	2.14382

y2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	25	25.0	25.0	25.0
4.00	59	59.0	59.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	23	23.0	23.0	23.0
4.00	46	46.0	46.0	69.0
5.00	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	28	28.0	28.0	29.0
4.00	55	55.0	55.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

y2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	3.0	3.0	3.0
3.00	26	26.0	26.0	29.0
4.00	54	54.0	54.0	83.0
5.00	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Harga
x1.1	Pearson Correlation	1	.659**	.604**	.489**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.659**	1	.555**	.589**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.604**	.555**	1	.592**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.489**	.589**	.592**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Harga	Pearson Correlation	.833**	.858**	.823**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	Kualitas Pelayanan
x2.1	Pearson Correlation	1	.492**	.491**	.569**	.323**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.492**	1	.587**	.676**	.471**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.491**	.587**	1	.633**	.323**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.569**	.676**	.633**	1	.378**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	.323**	.471**	.323**	.378**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.741**	.836**	.794**	.851**	.635**	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).

Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	Kepuasan Pelanggan
y1.1	Pearson Correlation	1	.377**	.472**	.351**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.2	Pearson Correlation	.377**	1	.474**	.465**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.3	Pearson Correlation	.472**	.474**	1	.467**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y1.4	Pearson Correlation	.351**	.465**	.467**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.717**	.768**	.794**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	Loyalitas Pelanggan
y2.1	Pearson Correlation	1	.599**	.459**	.427**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.2	Pearson Correlation	.599**	1	.426**	.418**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.3	Pearson Correlation	.459**	.426**	1	.424**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y2.4	Pearson Correlation	.427**	.418**	.424**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Loyalitas Pelangga n	Pearson Correlation	.793**	.798**	.745**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	4

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Y1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4

Y2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Persamaan 1

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62252447
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.045
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Persamaan 2

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37825095
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.050
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2) Uji Multikolinearitas (Nilai *Tolerance* & VIF)

Model 1

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Harga	.679	1.472
	Kualitas		
	Pelayanan	.679	1.472

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model 2**Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Harga	.563	1.778
	Kualitas Pelayanan	.593	1.685
	Kepuasan Pelanggan	.553	1.807

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

3) Uji Heterokedastisitas**Model 1**

Uji gletser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.738	.758		2.293	.024
	Harga	.032	.049	.081	.666	.507
	Kualitas Pelayanan	-.049	.043	-.139	-1.138	.258

a. Dependent Variable: Absres1

Model 2

Uji Gletser
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.923	.708		1.304	.195
	Harga	-.073	.046	-.210	-1.566	.121
	Kualitas Pelayanan	.031	.040	.100	.767	.445
	Kepuasan Pelanggan	.043	.054	.108	.797	.428

a. Dependent Variable: Absres2

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Harga ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.447	.435	1.63917

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.364	2	105.182	39.147	.000 ^b
	Residual	260.626	97	2.687		
	Total	470.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.744	1.243		3.816	.000
	Harga	.358	.080	.411	4.487	.000
	Kualitas Pelayanan	.266	.071	.343	3.745	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Persamaan 2**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.574	1.39962

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

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.942	3	88.981	45.423	.000 ^b
	Residual	188.058	96	1.959		
	Total	455.000	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

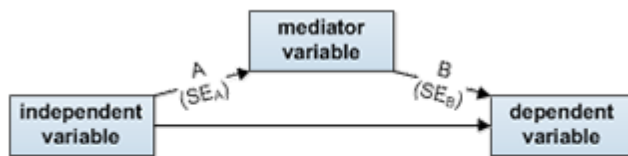
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.616	1.138		2.298	.024
	Harga	.213	.075	.250	2.853	.005
	Kualitas Pelayanan	.299	.065	.393	4.613	.000
	Kepuasan Pelanggan	.252	.087	.256	2.904	.005

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 8. Uji Sobel

Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

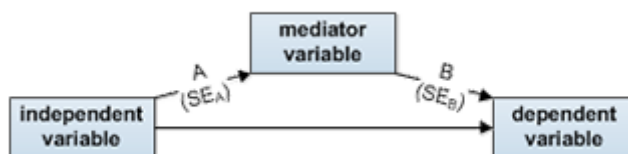
Calculate!

Sobel test statistic: 2.55337018

One-tailed probability: 0.00533430

Two-tailed probability: 0.01066860

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 2.51305811

One-tailed probability: 0.00598448

Two-tailed probability: 0.01196896