



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

**Assalamualaikum Wr.Wb.**

Dengan hormat,

Sehubung dalam rangka memenuhi pra skripsi saya pada program Sarjana Universitas Islam Sultan Agung Fakultas Ekonomi, dengan segala kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu dalam memberikan jawaban dari beberapa pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner mengenai “PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN LOYALITAS PELANGGAN” Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk penyusunan Pra Skripsi dan akan dijamin kerahasiannya sebagai kode etik penelitian.

Kesediaan dan kerjasama yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan dalam penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan juga dapat memberi masukan yang sangat berharga bagi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Peneliti

## KUESIONER PENELITIAN

### I. IDENTITAS PENELITI

NAMA : Endang Megawati  
 NIM : 30401612139  
 ASAL PERGURUAN TINGGI : Universitas Islam Sultan Agung  
 FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi/Manajemen  
 NO HP : 081266554981

### II. JUDUL PENELITIAN

**“PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
 DALAM HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER RELATIONSHIP  
 MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DENGAN  
 LOYALITAS PELANGGAN”**

### III. PETUNJUK PENGISIAN IDENTITAS RESPONDEN

Beri tanda ( √ ) pada pengisian identitas diri di bawah ini yang sesuai dengan identitas anda : جامعنا سلطان أبجوج الإسلام

#### 1. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA : .....

UMUR : .....

PEKERJAAN : .....

JENIS KELAMIN : .....

#### IV. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia di bawah ini yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju diberi skor 5

S : Setuju diberi skor 4

CS : Cukup Setuju diberi skor 3

TS : Tidak Setuju diberi skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

#### V. DAFTAR PERNYATAAN

NO	Customer Relationship Management (X1)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Setiap naik Gojek pengemudi selalu ramah					
2	Gojek mampu mengetahui dan memenuhi kebutuhan saya dengan baik					
3	Gojek mampu menjaga komunikasi dengan saya sangat baik					
4	Gojek mampu menangani keluhan saya dengan baik					
5	Gojek memiliki media komunikasi dengan saya yang bisa di akses dengan mudah					
Alasan anda menjawab?						

NO	Kualitas Layanan Elektronik (X2)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya lebih efisien dengan layanan elektronik Gojek					
2	Gojek menjaga semua data privasi saya					
3	Gojek mampu memenuhi layanan yang dibutuhkan					
4	Gojek memiliki ketersediaan system yang sangat memadai					
Alasan anda menjawab?						

NO	Kepuasan Pelanggan (Y1)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Gojek memberikan layanan yang sesuai dengan harapan saya					
2	Gojek memberikan tarif yang sesuai dengan layanan yang diberikan					
3	Saya puas dengan layanan Gojek yang ditawarkan					
Alasan anda menjawab?						

NO	Loyalitas Pelanggan (Y2)	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya akan menggunakan ulang jasa pelayanan Gojek					
2	Saya selalu percaya dengan perusahaan Gojek					
3	Saya bersedia mereferensikan perusahaan Gojek ke orang lain					
Alasan anda menjawab?						

Atas bantuan saudara yang telah berkenan mengisi kuesioner di atas. Penulis

mengucapkan banyak terima kasih.

## Tabulasi penelitian

No	X1						X2					Y1				Y2			
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	Jml	1	2	3	Jml
1	4	3	4	3	3	17	5	5	5	5	20	3	4	3	10	4	4	4	12
2	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	3	4	3	10	5	3	4	12
3	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	4	13
4	2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	14	3	4	3	10	3	3	3	9
5	3	3	3	3	2	14	4	3	4	2	13	3	2	3	8	3	2	3	8
6	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	3	3	10
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
8	4	4	4	3	2	17	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
9	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16	4	5	4	13	4	4	4	12
10	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
11	3	3	2	3	4	15	2	3	3	3	11	5	3	3	11	4	3	3	10
12	3	4	4	4	4	19	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	4	5	13
13	4	3	4	4	4	19	3	5	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
14	4	4	4	5	4	21	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15
15	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	14	3	5	3	11	3	3	3	9
16	3	3	3	2	2	13	3	4	4	2	13	5	5	3	13	2	3	3	8
17	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17	5	4	4	13	5	4	4	13
18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	3	11
19	3	3	3	4	4	17	3	4	3	5	15	4	5	4	13	4	4	4	12
20	4	4	4	4	4	20	5	5	3	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13
21	4	4	4	4	4	20	3	5	3	3	14	4	4	4	12	4	4	4	12
22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12

23	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	4	4	13
24	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
25	4	4	3	4	3	18	4	4	2	4	14	4	4	3	11	4	3	3	10
26	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11
27	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	15	3	3	3	9	3	4	3	10
28	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	4	3	10
29	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	4	4	3	11	4	3	3	10
30	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	15	5	5	5	15	5	5	5	15
31	3	3	4	5	4	19	3	3	4	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13
32	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
34	3	4	4	3	3	17	3	4	3	2	12	2	2	3	7	2	3	3	8
35	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	16	3	3	2	8	3	2	2	7
36	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	16	4	3	4	11	4	4	4	12
37	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	13	4	4	3	11	4	3	3	10
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
39	3	3	4	5	4	19	2	3	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
40	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	4	3	11
41	3	2	3	4	4	16	2	3	3	3	11	3	2	3	8	3	3	3	9
42	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	15	4	4	5	13	4	4	5	13
43	4	3	4	3	3	17	4	4	2	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9
44	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	3	4	11
45	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
47	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	3	11
48	4	4	3	3	4	18	4	5	3	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12

49	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	14	3	3	3	9	3	4	3	10
50	5	4	4	4	5	22	3	4	3	3	13	5	4	5	14	5	4	5	14
51	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	4	3	11
52	2	3	3	3	3	14	3	4	2	3	12	3	2	3	8	3	3	3	9
53	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	4	4	11
54	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	12
55	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15	4	4	3	11	4	4	3	11
56	5	4	3	4	4	20	3	2	2	3	10	4	4	4	12	4	3	4	11
57	4	5	4	4	5	22	5	5	4	5	19	4	4	4	12	4	4	4	12
58	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	12
59	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	12
60	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	3	9
61	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	16	3	4	4	11	3	4	4	11
62	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11
63	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	4	11	3	4	4	11
64	4	5	4	4	3	20	4	3	3	4	14	4	3	3	10	4	4	3	11
65	3	4	3	3	3	16	4	4	2	3	13	3	3	4	10	3	3	4	10
66	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12
67	3	4	3	5	4	19	2	2	3	4	11	2	4	3	9	2	3	3	8
68	2	3	3	4	4	16	3	4	4	3	14	4	3	4	11	4	3	4	11
69	5	4	3	5	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
70	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	4	4	11	3	3	4	10
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
72	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
73	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13
74	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	4	3	11



75	4	4	4	3	4	19	3	2	3	3	11	3	4	4	11	3	4	4	11
76	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	11	4	5	4	13	4	4	4	12
77	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	3	10	3	3	3	9
78	4	4	5	4	5	22	3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	4	4	11
79	4	4	3	4	3	18	4	3	3	5	15	4	4	3	11	4	3	3	10
80	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	10	2	3	3	8	2	3	3	8
81	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	3	11
82	5	4	3	5	5	22	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	5	14
83	4	4	3	4	4	19	3	4	3	2	12	3	4	3	10	3	3	3	9
84	4	4	3	3	2	16	4	3	4	4	15	3	3	4	10	3	4	4	11
85	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	3	4	4	11	3	4	4	11
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	5	5	15
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
88	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	13	4	4	5	13
89	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	11
90	5	5	5	4	4	23	3	3	4	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12
91	4	3	2	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
92	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	5	5	15
93	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	13	3	4	4	11	3	3	4	10
94	4	4	4	3	4	19	2	3	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
95	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	15	3	4	3	10	3	4	3	10

**LAMPIRAN SPSS FULL**  
**Deskripsi Variabel**

**Statistics**

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5
N	Valid	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.73	3.69	3.60	3.73	3.74
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5

**Statistics**

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4
N	Valid	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.65	3.75	3.57	3.76
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5

**Statistics**

		y1.1	y1.2	y1.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0
Mean		3.74	3.78	3.74
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5

**Statistics**

		y2.1	y2.2	y2.3
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0
Mean		3.73	3.74	3.76
Median		4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5



**UJI VALIDITAS  
X1**

		Correlations					Customer Relationship Management
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	
x1.1	Pearson Correlation	1	.506**	.368**	.266**	.423**	.744**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.005	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x1.2	Pearson Correlation	.506**	1	.535**	.250**	.243**	.701**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.007	.009	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x1.3	Pearson Correlation	.368**	.535**	1	.222*	.266**	.665**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.015	.005	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x1.4	Pearson Correlation	.266**	.250**	.222*	1	.555**	.660**
	Sig. (1-tailed)	.005	.007	.015		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
x1.5	Pearson Correlation	.423**	.243**	.266**	.555**	1	.728**
	Sig. (1-tailed)	.000	.009	.005	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
Customer Relationship Management	Pearson Correlation	.744**	.701**	.665**	.660**	.728**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

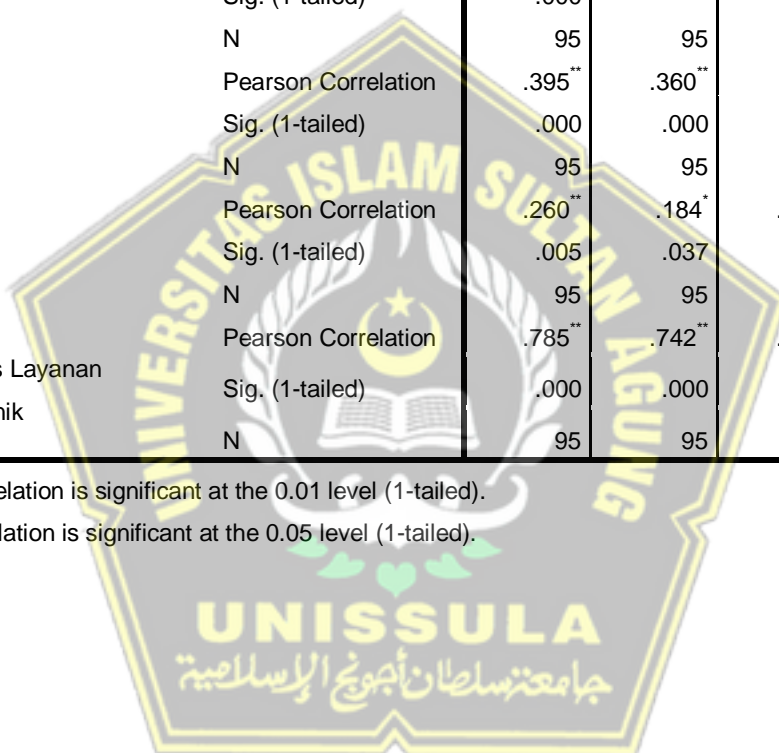
X2

## Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Kualitas Layanan Elektronik
x2.1	Pearson Correlation	1	.536**	.395**	.260**	.785**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.005	.000
	N	95	95	95	95	95
x2.2	Pearson Correlation	.536**	1	.360**	.184*	.742**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.037	.000
	N	95	95	95	95	95
x2.3	Pearson Correlation	.395**	.360**	1	.324**	.714**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	95	95	95	95	95
x2.4	Pearson Correlation	.260**	.184*	.324**	1	.606**
	Sig. (1-tailed)	.005	.037	.001		.000
	N	95	95	95	95	95
Kualitas Layanan Elektronik	Pearson Correlation	.785**	.742**	.714**	.606**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



## Y1

## Correlations

		y1.1	y1.2	y1.3	Kepuasan Pelanggan
y1.1	Pearson Correlation	1	.357**	.493**	.798**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95
y1.2	Pearson Correlation	.357**	1	.365**	.736**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95
y1.3	Pearson Correlation	.493**	.365**	1	.796**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.798**	.736**	.796**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Y2

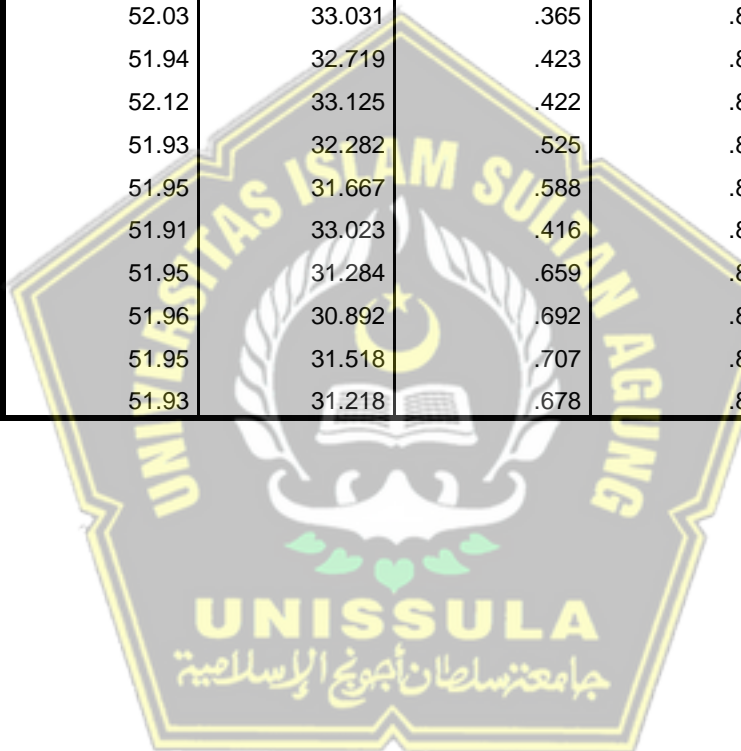
## Correlations

		y2.1	y2.2	y2.3	Loyalitas Pelanggan
y2.1	Pearson Correlation	1	.513**	.550**	.831**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95
y2.2	Pearson Correlation	.513**	1	.608**	.829**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95
y2.3	Pearson Correlation	.550**	.608**	1	.858**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.831**	.829**	.858**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

**UJI RELIABILITAS****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	51.96	31.785	.539	.866
x1.2	51.99	32.989	.499	.867
x1.3	52.08	32.908	.472	.869
x1.4	51.96	33.041	.423	.871
x1.5	51.95	32.199	.501	.867
x2.1	52.03	33.031	.365	.874
x2.2	51.94	32.719	.423	.871
x2.3	52.12	33.125	.422	.871
x2.4	51.93	32.282	.525	.866
y1.1	51.95	31.667	.588	.863
y1.2	51.91	33.023	.416	.871
y1.3	51.95	31.284	.659	.860
y2.1	51.96	30.892	.692	.858
y2.2	51.95	31.518	.707	.859
y2.3	51.93	31.218	.678	.859



## UJI ASUMSI KLASIK

### A. UJI NORMALITAS

#### Tahap 1

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.33009336
	Absolute	.074
Most Extreme Differences	Positive	.074
	Negative	-.037
Kolmogorov-Smirnov Z		.717
Asymp. Sig. (2-tailed)		.683

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Tahap 2

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.77844533
	Absolute	.077
Most Extreme Differences	Positive	.040
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.751
Asymp. Sig. (2-tailed)		.625

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## B. UJI HETEROSKEDASTISITAS

### Tahap 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.531	.802		3.154	.002		
Customer Relationship Management	-.045	.041	-.121	-1.074	.285	.823	1.215
Kualitas Layanan Elektronik	-.047	.048	-.109	-.966	.337	.823	1.215

a. Dependent Variable: ABS\_res

### Tahap 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.533	.505		3.036	.003		
Customer Relationship Management	-.045	.027	-.205	-1.672	.098	.700	1.430
Kualitas Layanan Elektronik	-.006	.030	-.025	-.213	.832	.771	1.297
Kepuasan Pelanggan	-.001	.040	-.004	-.034	.973	.711	1.407

a. Dependent Variable: ABS\_res2

### C. UJI MULTIKOLINEARITAS

#### Tahap 1

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.499	1.281		2.732	.008	
	Customer Relationship Management	.266	.066	.390	4.027	.000	.823 1.215
	Kualitas Layanan Elektronik	.192	.077	.240	2.481	.015	.823 1.215

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### Tahap 2

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.329	.784		-1.696	.093	
	Customer Relationship Management	.147	.042	.206	3.473	.001	.700 1.430
	Kualitas Layanan Elektronik	.126	.047	.151	2.670	.009	.771 1.297
	Kepuasan Pelanggan	.710	.061	.681	11.574	.000	.711 1.407

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**REGRESI LINEAR BERGANDA dan UJI t**  
**Tahap 1**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.499	1.281		2.732	.008		
Customer Relationship Management	.266	.066	.390	4.027	.000	.823	1.215
Kualitas Layanan Elektronik	.192	.077	.240	2.481	.015	.823	1.215

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Tahap 2**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.329	.784		-1.696	.093		
Customer Relationship Management	.147	.042	.206	3.473	.001	.700	1.430
Kualitas Layanan Elektronik	.126	.047	.151	2.670	.009	.771	1.297
Kepuasan Pelanggan	.710	.061	.681	11.574	.000	.711	1.407

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**KOEFISIEN DETERMINASI****Tahap 1****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.274	1.344

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Tahap 2****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 <sup>a</sup>	.776	.769	.791

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik, Customer Relationship Management

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**UJI F****Tahap 1****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.637	2	33.818	18.709	.000 <sup>b</sup>
	Residual	166.300	92	1.808		
	Total	233.937	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Customer Relationship Management

**Tahap 2****ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	197.396	3	65.799	105.117	.000 <sup>b</sup>
Residual	56.962	91	.626		
Total	254.358	94			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik, Customer Relationship Management

