

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
HOKBEN PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

ZAHRO FIQIA RIZKI

8135161710



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARD CUSTOMER LOYALTY OF
HOKBEN IN STUDENT OF UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

ZAHRO FIQIA RIZKI

8135161710



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized as One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

ZAHRO FIQIA RIZKI, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survey, populasi yang digunakan adalah seluruh Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Purposive sampling sebanyak 160 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan $\hat{Y} = 3,064 + 0,221 X_1 + 0,243 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan. Y bernilai sebesar 0,243. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 , Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 4,314$ $t_{tabel} = 1,655$ serta Y atas X_2 $t_{hitung} = 6,818$ dan $t_{tabel} = 1,655$. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,597 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan pelanggan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,505. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 diperoleh sebesar 0,357 yang menunjukkan bahwa 35,7% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya 64,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X_2 diperoleh sebesar 0,255 yang menunjukkan bahwa 25,5% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kepuasan pelanggan. Sementara itu, sisanya 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ZAHRO FIQIA RIZKI, The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Hokben Students, State University of Jakarta. This research was conducted in Jakarta, for 6 months from January to June 2020. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Hokben Customer Loyalty in Jakarta State University Students. The research method used by researchers is research methods, so that users used are all students of the State University of Jakarta. The sampling technique used was purposive sampling of 160 people. The resulting regression equation $\hat{Y} = 3.064 + 0.221 X_1 + 0.243 X_2$. The test requirements test is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and results in a significant increase. Because the level of significance of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data are usually distributed and can be used analytically. The regression linearity test of Y on X1, Y on X2 resulted in a significant linearity value, namely $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that it has a linear relationship. Then the t test was carried out and the results were at Y1 X tcount = 4,314 t table = 1.655 and Y at X2 tcount = 6.818 and t table = 1.655. The value of the correlation coefficient between the service quality variable (X1) in terms of customer loyalty (Y) is 0.597 and the correlation coefficient value between the variable customer satisfaction (X2) and customer loyalty (Y) is 0.505. So, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and has a positive and significant effect on customer satisfaction on customer loyalty. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The coefficient of Y determination on X1 is 0.357 which indicates that 35.7% of the customer loyalty variable is determined by service quality. Meanwhile, the remaining 64.3% is influenced by other factors. And the coefficient of determination Y at X2 is 0.255 which indicates that 25.5% of the customer loyalty variable is determined by customer satisfaction. Meanwhile, 24.5% is still influenced by other factors.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality

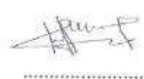
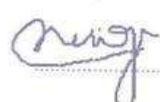


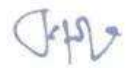
LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE, M. Pd
NIP 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M. Si NIP. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	Nadya Fadillah F, S. Pd, M. Pd NIP. 199302202019032002 (Sekretaris)		24 Agustus 2020
3	Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020
4	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2020
5	Terrylina Arvinta Monoarva, SE., MM. NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2020

Nama : Zahro Fiqia Rizki
No. Registrasi : 8135161710
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus :

Catatan : - diketik dengan huruf *times new roman* ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

PERNYATAAN ORIGINALITAS

PERNYATAAN BEBAS ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 Agustus 2020



PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zahro Fiqia Rizki
NIM : 8135161710
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : zahrofiqiar@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN HOKBEN PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.




Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020
Penulis

(Zahro Fiqia Rizki)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR HASIL SKRIPSI

PERSETUJUAN PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI	
Pembimbing 1  Ryna Parlyna, MBA 03 Mei 2020	Pembimbing 2  Terrylina Arvinta Monoarva, SE, MM. 03 Mei 2020
Mengetahui, Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  Ryna Parlyna, MBA 03 Mei 2020	
Nama : Zahro Fiqia Rizki No. Registrasi : 8135161710 Program Studi : Pendidikan Bisnis	

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang” (HR.Tirmidzi)

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(QS. Al Imran : 139)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, kakak serta adik saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus untuk mengejar impian saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Mam Ryna dan Ibu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Hokben pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing I sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarva, SE, MM sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Sri Hendrawati dan Bapak Imam Supardi, kakak saya Mahda Firdaus serta kedua adik saya Tantri dan Rifai yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Teman-teman seperjuangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat-sahabat dan kerabat yang selalu ada disamping saya, rela meluangkan waktunya untuk menolong saya dan turut membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
9. Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, 8 Agustus 2020

Zahro Fiqia Rizki

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kebaruan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Latar Belakang Teori	14
1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	14
2. Kualitas Pelayanan (X1)	17
3. Kepuasan Pelanggan (X2)	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	27
1. Kualitas Pelayanan (X1) dan Loyalitas Pelanggan (Y)	27
2. Kepuasan Pelanggan (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y)	28

3. Hipotesis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
1. Waktu Penelitian	31
2. Tempat Penelitian	31
B. Pendekatan Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi	32
2. Sampel.....	33
D. Penyusunan Instrumen	34
1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	34
a. Definisi Konseptual.....	34
b. Definisi Operasional	34
c. Kisi-kisi Instrumen	35
d. Validasi Instrumen.....	36
2. Kualitas Pelayanan (X1).....	38
a. Definisi Konseptual.....	38
b. Definisi Operasional	39
c. Kisi-kisi Instrumen	39
d. Validasi Instrumen.....	41
3. Kepuasan Pelanggan (X2).....	44
a. Definisi Konseptual.....	44
b. Definisi Operasional	44
c. Kisi-kisi Instrumen	44
d. Validasi Instrumen.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Persyaratan Analisis	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Linieritas.....	50
2. Mencari Persamaan Regresi Linier Berganda.....	51
3. Uji Hipotesis	52
Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	52
4. Uji Koefisien.....	52
a. Koefisien Korelasi	52
b. Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskriptif Data	56
1. Profil Responden	56
2. Profil Data	60

1. Loyalitas Pelanggan/ <i>Customer Loyalty</i> (Y)	60
2. Kualitas Pelayanan/ <i>Service Quality</i> (X)	65
3. Kepuasan Pelanggan/ <i>Customer Satisfaction</i> (X2)	70
B. Analisis Data	75
1. Uji Persyaratan Analisis	75
a. Normalitas.....	75
b. Linieritas.....	77
2. Menentukan Persamaan Regresi Linier Berganda.....	79
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	81
Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	81
4. Uji Koefisien	83
a. Koefisien Korelasi	83
b. Koefisien Determinasi	85
C. Pembahasan	87
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	88
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Implikasi.....	90
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Pengalaman pelanggan di Hokben.....	7
Gambar I. 2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan atas pengalaman yang dirasakan	9
Gambar II. 1 Proses Keuntungan Kualitas Pelayanan	20
Gambar II. 2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar II. 3 Konsep Penelitian	29
Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden	57
Gambar IV. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar IV. 3 Grafik Fakultas Responden.....	60
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (X1)	68
Gambar IV. 6 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (X2)	73
Gambar IV. 7 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	76
Gambar IV. 8 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hipotesis Penelitian	29
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	35
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Pelayanan	36
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Pelayanan (X1)	41
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (X2).....	45
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan (X2).....	45
Tabel III. 7 Tingkat Korelasi.....	54
Tabel IV. 1 Profil Usia Responden	57
Tabel IV. 2 Profil Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel IV. 3 Profil Fakultas Responden	59
Tabel IV. 4 Deskriptif Data Loyalitas Pelanggan (Y)	61
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan (Y)	64
Tabel IV. 7 Diskriptif Data Kualitas Pelayanan (X1)	66
Tabel IV. 8 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel IV. 9 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel IV. 10 Deskriptif Data Kepuasan Pelanggan (X2).....	70
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (X2)	71
Tabel IV. 12 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Kepuasan Pelanggan (X2)..	74
Tabel IV. 13 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel IV. 14 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	77
Tabel IV. 15 Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Tabel IV. 16 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel IV. 17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	82

Tabel IV. 18 Korelasi Pearson Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan Loyalitas Pelanggan (Y)	83
Tabel IV. 19 Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	85
Tabel IV. 20 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	86
Tabel IV. 21 Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Pengesahan Skripsi	100
Lampiran 2 Kartu Perbaikan Penguji 1	101
Lampiran 3 Kartu Konsultasi Pembimbing	102
Lampiran 4 Kartu Perbaikan Penguji 2	103
Lampiran 5 Kartu Perbaikan Penguji 3	104
Lampiran 6 Uji Turnitin	105
Lampiran 7 Kuesioner Uji Coba Penelitian	110
Lampiran 8 Daftar Responden Uji Coba Instrumen/Validitas	114
Lampiran 9 Uji Validitas Data Uji Coba Instrument Kualitas Pelayanan (X1) ...	115
Lampiran 10 Perhitungan Analisis Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	116
Lampiran 11 Data Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	117
Lampiran 12 Perhitungan Analisis Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	118
Lampiran 13 Uji Validitas Data Uji Coba Instrument Kepuasan Pelanggan (X2)	119
Lampiran 14 Perhitungan Analisis Butir Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)....	120
Lampiran 15 Data Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2) ...	121
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)....	122
Lampiran 17 Uji Validitas Data Uji Coba Instrument Loyalitas Pelanggan (Y) .	123
Lampiran 18 Perhitungan Analisis Butir Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	124
Lampiran 19 Data Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	125
Lampiran 20 Perhitungan Analisis Butir Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	126
Lampiran 21 Kuesioner Final	127
Lampiran 22 Data Profil Resonden.....	131
Lampiran 23 Tabulasi Data Uji Final Kualitas Pelayanan (X1)	136
Lampiran 24 Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan (X2).....	140
Lampiran 25 Tabulasi Data Uji Final Loyalitas Pelanggan (Y)	144
Lampiran 26 Data Mentah Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan Loyalitas Pelanggan (Y).	148

Lampiran 27 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan (Y)	150
Lampiran 28 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (X2)	151
Lampiran 29 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (X1)	152
Lampiran 30 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	153
Lampiran 31 Hasil Output SPSS Uji Linearitas	154
Lampiran 32 Menentukan Persamaan Analisis Jalur (Path Analysis) Pengaruh Langsung Secara Individu.....	155
Lampiran 33 Koefisien Korelasi	157
Lampiran 34 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Loyalitas Pelanggan (Y) ..	158
Lampiran 35 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Kualitas Pelayanan (X1) ..	159
Lampiran 36 Tabel Distribusi Rata-rata Perhitungan Kepuasan Pelanggan (X2)	160
Lampiran 37 Data Responden Survei Awal.....	161
Lampiran 38 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	162
Lampiran 39 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	163

