

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE* X PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

MOCHAMAD ILHAM SABILAH

8135163904



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND
CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF
ONLINE TRANSPORTATION X IN STUDENT'S OF
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

MOCHAMAD ILHAM SABILAH

8135163904



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA



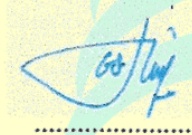
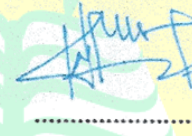

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		<u>16 Juni 2020</u>
2	<u>Terrvina Arvinta M, S.E, M.M</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		<u>16 Juni 2020</u>
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		<u>14 Juli 2020</u>
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		<u>06 Juli 2020</u>
5	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 2)		<u>16 Juni 2020</u>
Nama : Mochamad Ilham Sabilah			
No. Registrasi : 8135163904			
Program Studi : Pendidikan Bisnis			
Tanggal Lulus : 17 Juli 2020			

Catatan : - Diketik dengan huruf times new roman ukuran 12.

- Dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru.

PERNYATAAN 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 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Mochamad Ilham Sabilah

NIM. 8135163904



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 : Mochamad Ilham Sabilah
NIM : 8135163904
Fakultas/Prodi : Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi
Alamat email : m.ilham0110@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, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap

Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online X* 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, Juli 2020

Penulis

(Mochamad Ilham Sabilah)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Transportasi *Online* X Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan dari program studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan, namun kekurangan bisa diatasi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, saran, dukungan moril dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, sebagai dosen pembimbing II serta sebagai dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, tenaga, pikiran, perhatian dan motivasi yang membangun, motivasi dalam penelitian ini.
3. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas

Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya kepada para dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
5. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya guna membantu penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya yaitu, Ibu Devyana dan Bapak Supriyadi serta Adik saya Ismi Nurul Fauziah yang selalu mendukung dan memberikan doa kepada saya dalam menjalani kegiatan perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
7. Para sahabat dan teman terkasih yang telah banyak membantu dan memberikan semangat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis B 2016 yang selalu memberikan keceriaan dan kegembiraan.

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

Jakarta, Juli 2020

Mochamad Ilham Sabilah

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Latar Belakang Teori.....	13
1. Deskripsi Konseptual Loyalitas Pelanggan	13
2. Deskripsi Konseptual Kepuasan Pelanggan	24
3. Deskripsi Konseptual Citra Merek	35

4. Deskripsi Konseptual Kualitas Pelayanan.....	45
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	55
1. Penelitian Terdahulu.....	55
2. Kerangka Teori.....	75
3. Hipotesis Penelitian.....	78
BAB III METODE PENELITIAN.....	82
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	82
1. Tempat Penelitian.....	82
2. Waktu Penelitian.....	82
B. Pendekatan Penelitian.....	83
Metode.....	83
C. Populasi dan Sampel.....	84
1. Populasi.....	84
2. Sampel.....	85
D. Penyusunan Instrumen.....	86
1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	86
2. Kepuasan Pelanggan (X3).....	93
3. Citra Merek (X2).....	98
4. Kualitas Pelayanan (X1).....	102
E. Teknik Pengumpulan Data.....	107
F. Teknik Analisis Data.....	109
1. Uji Persyaratan Analisis.....	109
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	110

3. Uji Hipotesis	111
4. Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	112
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	113
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	114
A. Deskripsi Data	114
1. Profil Responden	114
2. Profil Data	118
3. Teknik Analisis Data	138
B. Pembahasan.....	153
1. Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	154
2. Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	157
3. Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	159
BAB V PENUTUP.....	162
A. Kesimpulan.....	162
B. Implikasi.....	164
C. Keterbatasan Penelitian	166
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	167
DAFTAR PUSTAKA	169
LAMPIRAN-LAMPIRAN	174
DAFTAR RIYAWAT HIDUP	177

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Matrik hasil penelitian yang relevan	72
Tabel II.2 Hipotesis Penelitian	78
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	88
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan	90
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	94
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	95
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Citra Merek	99
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Citra Merek	100
Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	103
Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	105
Tabel IV.1 Usia Responden	114
Tabel IV.2 Fakultas Responden	116
Tabel IV.3 Angkatan Responden	117
Tabel IV.4 Statistika Deskriptif Loyalitas Pelanggan	120
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	120
Tabel IV.6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan	122
Tabel IV.7 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	125
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	125
Tabel IV.9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	128
Tabel IV.10 Statistika Deskriptif Citra Merek	129
Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Citra Merek	130

Tabel IV.12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Citra Merek	132
Tabel IV.13 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	134
Tabel IV.14 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	134
Tabel IV.15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	136
Tabel IV.16 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X1	138
Tabel IV.17 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X2	139
Tabel IV.18 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X3	139
Tabel IV.19 Hasil Uji Linieritas X1 dengan Y	140
Tabel IV.20 Hasil Uji Linieritas X2 dengan Y	141
Tabel IV.21 Hasil Uji Linieritas X3 dengan Y	142
Tabel IV.22 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda	143
Tabel IV.23 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	146
Tabel IV.24 Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson X1 terhadap Y.....	147
Tabel IV.25 Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson X2 terhadap Y.....	148
Tabel IV.26 Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson X3 terhadap Y.....	149
Tabel IV.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 terhadap Y	150
Tabel IV.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi X2 terhadap Y	151
Tabel IV.29. Hasil Uji Koefisien Determinasi X3 terhadap Y	152

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Penilaian masyarakat dari keberadaan Gojek	4
Gambar I.2 Data pengguna transportasi <i>online</i> di Indonesia	5
Gambar I.3 Hasil Survei Awal Gojek pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta	9
Gambar II.1 Model Penelitian Antar Variabel	80
Gambar IV.1 Grafik Histogram Usia Responden	115
Gambar IV.2 Grafik Histogram Fakultas Responden	116
Gambar IV.3 Grafik Histogram Angkatan Responden	118
Gambar IV.4 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	121
Gambar IV.5 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	127
Gambar IV.6 Grafik Histogram Citra Merek	131
Gambar IV.7 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	135
Gambar IV.8 Grafik Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 20.407 + 0.296 X_1 + 0.295 X_2 + 0.543 X_3$	145

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	174
Lampiran 2. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	177
Lampiran 3. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	178
Lampiran 4. Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	180
Lampiran 5. Perhitungann Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Y (Loyalitas Pelanggan).....	181
Lampiran 6. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	182
Lampiran 7. Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).	183
Lampiran 8. Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	186
Lampiran 9. Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	189
Lampiran 10. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	190
Lampiran 11. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + b X_1 + c X_2 + d X_3$	191
Lampiran 12. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 (Citra Merek) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	192
Lampiran 13. Skor Indikator Dominan Histogram Y (Loyalitas Pelanggan)	193
Lampiran 14. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan)	195

Lampiran 15. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan)	198
Lampiran 16. Perhitungan Analisis Butir Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan)..	199
Lampiran 17. Data Perhitungan Validitas Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan) .	201
Lampiran 18. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas X3 (Kepuasan Pelanggan).....	202
Lampiran 19. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan).....	203
Lampiran 20. Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan)	204
Lampiran 21. Data Mentah Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan).....	207
Lampiran 22. Data Mentah Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan) dan Y (Loyalitas Pelanggan).....	210
Lampiran 23. Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian X3 (Kepuasan Pelanggan).....	211
Lampiran 24. Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan).....	214
Lampiran 25. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku X3 (Kepuasan Pelanggan).....	215
Lampiran 26. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X3 (Kepuasan Pelanggan).....	219
Lampiran 27. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + b X_3$ (Kepuasan Pelanggan).....	220
Lampiran 28. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Variabel X3 (Kepuasan	

Pelanggan) dan Y (Loyalitas Pelanggan).....	221
Lampiran 29. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi X3 (Kepuasan Pelanggan).....	225
Lampiran 30. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi X3 (Kepuasan Pelanggan).....	229
Lampiran 31. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi atas X3 (Kepuasan Pelanggan).....	230
Lampiran 32. Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi X3 (Kepuasan Pelanggan) atas Y (Loyalitas Pelanggan)	234
Lampiran 33. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X3 (Kepuasan Pelanggan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	235
Lampiran 34. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X3 (Kepuasan Pelanggan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	236
Lampiran 35. Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X3 (Kepuasan Pelanggan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	237
Lampiran 36. Perhitungan Koefisien Determinasi X3 (Kepuasan Pelanggan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	238
Lampiran 37. Skor Indikator Dominan Histogram X3 (Kepuasan Pelanggan) ..	239
Lampiran 38. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Citra Merek)	240
Lampiran 39. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Citra Merek).....	243
Lampiran 40. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Citra Merek).....	244
Lampiran 41. Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Citra Merek)	246
Lampiran 42. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas X2 (Citra	

Merek).....	247
Lampiran 43. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2 (Citra Merek).....	248
Lampiran 44. Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X2 (Citra Merek).....	249
Lampiran 45. Data Mentah Variabel X2 (Citra Merek).....	252
Lampiran 46. Data Mentah Variabel X2 (Citra Merek) dan Y (Loyalitas Pelanggan).....	255
Lampiran 47. Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel X2 (Citra Merek).....	256
Lampiran 48. Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Citra Merek).....	259
Lampiran 49. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X2 (Citra Merek).....	260
Lampiran 50. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Citra Merek).....	264
Lampiran 51. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana Variabel X2 (Citra Merek).....	265
Lampiran 52. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana Variabel X2 (Citra Merek) dan Y (Loyalitas Pelanggan).....	266
Lampiran 53. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi Variabel X2 (Citra Merek).....	270
Lampiran 54. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi Variabel X2 (Citra Merek).....	274

Lampiran 55. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi atas X2 (Citra Merek)	275
Lampiran 56. Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi X2 (Citra Merek) atas Y (Loyalitas Pelanggan)	279
Lampiran 57. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X2 (Citra Merek) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	280
Lampiran 58. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 (Citra Merek) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	281
Lampiran 59. Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X2 (Citra Merek) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	282
Lampiran 60. Perhitungan Koefisien Determinasi X2 (Citra Merek) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	283
Lampiran 61. Skor Indikator Dominan Histogram X2 (Citra Merek)	284
Lampiran 62. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	286
Lampiran 63. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	289
Lampiran 64. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	290
Lampiran 65. Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	292
Lampiran 66. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas X1 (Kualitas Pelayanan)	293
Lampiran 67. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	294
Lampiran 68. Kuesioner Uji Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	

.....	295
Lampiran 69. Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	298
Lampiran 70. Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Loyalitas Pelanggan).....	301
Lampiran 71. Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	302
Lampiran 72. Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	305
Lampiran 73. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	306
Lampiran 74. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	310
Lampiran 75. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	311
Lampiran 76. Tabel Perhitungan Persamaan Regresi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Loyalitas Pelanggan)	312
Lampiran 77. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	316
Lampiran 78. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	320
Lampiran 79. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi atas X1 (Kualitas Pelayanan).....	321
Lampiran 80. Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi X1	

(Kualitas Pelayanan) atas Y (Loyalitas Pelanggan).....	325
Lampiran 81. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X1 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	326
Lampiran 82. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	327
Lampiran 83. Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X1 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan)	328
Lampiran 84. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Loyalitas Pelanggan).....	329
Lampiran 85. Skor Indikator Dominan Histogram X1 (Kualitas Pelayanan).....	330
Lampiran 86. Daftar Nama Responden Uji Coba	332
Lampiran 87. Daftar Nama Responden Uji Final	334
Lampiran 88. Tabel Nilai-nilai <i>r Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	340
Lampiran 89. Tabel Nilai L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	341
Lampiran 90. Tabel Uji Normalitas	342
Lampiran 91. Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi <i>t</i>	343
Lampiran 92 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	344
Lampiran 93 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	346
Lampiran 94 Surat Penelitian.....	347