

LAMPIRAN 1



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Medan, 23 March 2023

NOMOR : 1025/SPT/SOSHUM/UQB/III/2023
LAMP : -
HAL : **Izin Penelitian**

Kepada Yth :

PT.Sumber Rejeki Bersama Cabang Kabanjahe

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami :

Nama : Salto Nius Simbolon
NPM : 1912010014
Program Studi : Manajemen UQB
Jenjang Pendidikan : S.1

Bermaksud sedang proses penyelesaian tugas akhir skripsi dengan Judul :

"Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen Pada PT. Sumber rejeki bersama cabang kabanjahe"

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan ijin melakukan penelitian di tempat yang Ibu Pimpin dengan alokasi waktu yang ditentukan.

Kami sangat mengharapkan bantuan Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan data yang diperlukan berhubungan dengan judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Rayani Saragih S.H., M.H
NIDN. 0105109201

Tembusan :
1. Ka. Prodi Manajemen UQB;
2. Dosen Pembimbing;

Hal : Balasan

Kepada Yth:

Dekan SOSHUM UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

Ibu Rayani Saragih S.H., M.H

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miyana sari

Jabatan : Supervisor Admin

Menerapkan bahwa,

Nama : Salto Nius Simbolon

NPM : 1912010014

Program Studi : Manajemen

Fakultas : SOSHUM

**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada
PT. Sumber Rezeki Bersama Cabang Kabanjahe**

Adalah benar telah melakukan **PENELITIAN (Mengumpulkan Data)** pada para konsumen di **PT Sumber Rezeki Bersama Kabanjahe**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan seperlunya.

Kabanjahe, 23 Maret 2023

Supervisor Admin

Miyana sari



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Pecerren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

NOTA TUGAS

Nomor : 2626/NT/SOSHUM/UQB/X/2022

Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Uqb Universitas Quality Berastagi menunjuk / menugaskan
Dosen tersebut dibawah :

Nama : Benni Purba S.E., M.Si
NIDN : 0105087202
Pangkat/Golongan : /
Jabatan : Asisten Ahli

untuk menjadi Dosen Pembimbing II Skripsi Mahasiswa tersebut di bawah :

Nama : Salto Nius Simbolon
NPM : 1912010014
Program Studi : Manajemen Uqb
Judul Skripsi : **"Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen Pada PT. Sumber rejeki bersama cabang kabanjahe"**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Medan, 18/10/2022

Dekan



Rayuni Saragih S.H., M.H

NIDN. 0105109201

Tembusan :

- 1. Ketua Prodi yang Bersangkutan.*
- 2. Peringgal*

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA PT. SUMBER REJEKI BERSAMA CABANG KABANJAHE

Kepada Yth,

Saudara/I Responden

Di –

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saltonius Simbolon

Nomor Pokok Mahasiswa 1912010014

Adalah mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Dengan ini saya memohon kepada Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Saudara/I. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian proposal skripsi saya.

Atas kesediaan Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Saltonius Simbolon
NPM : 1912010014

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda cekhlist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = Skor 5

Setuju (S) = Skor 4

Kurang Setuju (KS) = Skor 3

Tidak Setuju (TS) = Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

B. Data Responden

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :



1. Kualitas Pelayanan

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan membuat konsumen nyaman					
2	Penampilan para karyawan PT. Sumber Rejeki Bersama menarik					
3	Karyawan menepati janji yang telah dibuat kepada konsumen					
4	Karyawan mampu melakukan pelayanan yang baik kepada konsumen					
5	Karyawan siap membantu konsumen jika mengalami kesulitan					
6	Karyawan saat membantu konsumen dengan cepat dan mandiri					
7	Karyawan selalu memantau konsumen PT. Sumber Rejeki Bersama					
8	Karyawan bersedia menanggung resiko yang terjadi di PT. Sumber Rejeki Bersama					



2. Kepuasan

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Sumber Rejeki Bersama					
2	Karyawan cepat tanggap dalam melayani/menyelesaikan kendala konsumen					
3	Konsumen merasa bahwa pelayanan yang berikan sesuai dengan ekspetasi(Kenyataan)					
4	Konsumen merasa puas dengan kinerja karyawan yang cepat menanggapi setiap keluhan dari konsumen					
5	Konsumen merasa puas dengan jasa pelayanan yang dilakukan karyawan					
6	Konsumen merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi antar karyawan dengan konsumen dengan adanya keamanan yang ketat					



3. Loyalitas Konsumen

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Konsumen memakai jasa PT. Sumber Rejeki Bersama kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
2	Konsumen ingin memakai jasa PT. Sumber Rejeki Bersama kembali karena merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi					
3	Konsumen merekomendasikan jasa PT. Sumber Rejeki Bersama kepada orang lain, keluarga, dan tetangga					
4	Konsumen akan tetap menggunakan jasa PT. Sumber Rejeki Bersama walaupun ada penawaran dan berbagai alasan dari PT lain					
5	Konsumen berkomitmen untuk terus menggunakan jasa PT. Sumber Rejeki Bersama					
6	Konsumen akan tetap memprioritaskan jasa dan layanan PT. Sumber Rejeki Bersama					



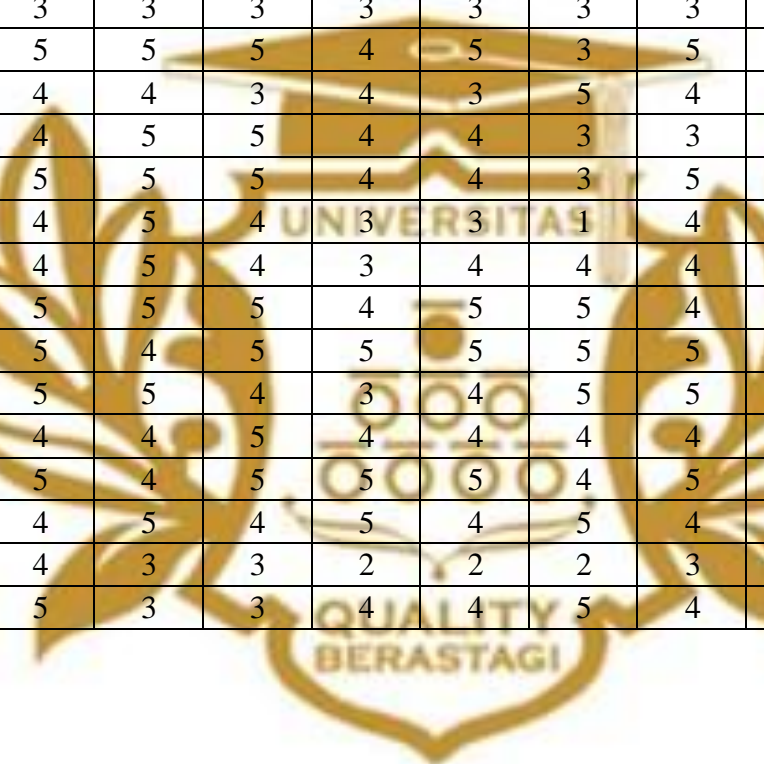
Lampiran 3. Tabulasi Nilai Pertayaan Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	4	4	4	3	5	3	4	3	30
2	4	4	4	4	4	4	4	2	30
3	3	3	3	3	4	3	4	2	25
4	3	4	4	3	4	3	5	3	29
5	3	4	4	3	5	4	5	3	31
6	3	3	4	4	4	3	4	2	27
7	4	3	4	4	4	5	3	4	31
8	5	3	4	4	3	3	5	5	32
9	5	5	5	4	4	5	5	5	38
10	5	4	5	5	3	2	1	4	29
11	4	5	5	5	4	5	5	3	36
12	5	1	4	3	1	2	4	5	25
13	4	3	5	4	2	2	4	5	29
14	3	2	5	3	2	4	1	3	23
15	4	4	4	3	3	3	5	4	30
16	3	4	4	4	5	2	3	4	29
17	4	4	5	5	5	3	5	4	35
18	4	5	5	5	4	4	4	5	36
19	5	5	4	3	5	5	4	4	35
20	3	4	4	3	3	4	3	4	28
21	4	4	4	2	5	5	4	4	32
22	3	4	5	3	4	5	3	4	31
23	2	2	1	1	4	4	3	1	18
24	4	5	4	5	5	5	3	3	34
25	4	4	5	4	5	4	5	3	34
26	4	3	4	5	5	5	4	4	34
27	5	5	5	4	5	4	3	5	36
28	4	5	4	3	4	4	4	5	33
29	4	5	4	3	4	2	4	4	30
30	5	4	3	5	5	5	5	5	37
31	4	3	3	3	5	4	4	3	29
32	4	4	4	3	5	3	5	3	31
33	2	3	3	4	3	3	4	3	25
34	4	3	4	4	4	3	4	3	29
35	4	4	4	3	5	4	5	4	33

36	3	3	3	4	4	3	3	3	26
37	5	5	4	4	5	4	5	4	36
38	3	5	4	4	5	5	4	3	33
39	5	4	3	5	4	4	5	4	34
40	4	4	5	5	4	5	3	5	35
41	3	4	4	5	4	5	3	3	31
42	3	4	5	4	5	5	3	5	34
43	3	4	5	5	4	4	4	3	32
44	4	5	4	5	4	5	4	5	36
45	4	4	5	5	4	5	5	4	36
46	5	5	5	5	5	4	5	4	38
47	5	5	5	4	4	5	3	4	35
48	4	5	5	5	5	5	5	4	38
49	3	4	4	4	3	4	3	5	30
50	3	4	5	3	5	5	3	4	32
51	3	4	4	3	3	2	2	2	23
52	4	4	4	3	3	1	3	2	24
53	4	3	5	3	3	2	2	1	23
54	5	3	5	4	4	4	5	3	33
55	5	5	5	5	5	4	4	2	35
56	4	3	3	4	4	2	3	2	25
57	5	4	4	4	5	5	5	5	37
58	4	3	3	4	4	4	5	5	32
59	4	4	4	4	3	4	3	4	30
60	4	5	3	2	2	3	1	4	24
61	4	5	5	5	5	5	4	5	38
62	5	3	5	1	2	3	4	3	26
63	5	3	5	4	1	2	3	4	27
64	5	2	3	3	4	1	5	2	25
65	4	4	3	5	5	5	5	5	36
66	5	4	3	4	3	4	4	4	31
67	5	4	3	5	4	4	5	5	35
68	4	5	5	4	4	4	5	5	36
69	5	4	5	4	3	4	5	4	34
70	3	4	2	5	5	5	3	4	31
71	5	1	4	5	5	5	4	5	34
72	5	4	3	3	2	3	4	4	28
73	1	1	2	3	3	4	3	3	20
74	4	4	2	3	3	4	3	3	26

75	4	4	5	2	3	2	3	3	26
76	5	5	2	3	3	4	3	4	29
77	4	5	4	3	4	5	4	5	34
78	3	5	3	4	3	5	3	5	31
79	4	3	5	4	4	5	4	3	32
80	5	4	5	5	5	5	5	4	38
81	4	4	4	3	3	2	3	3	26
82	4	3	5	4	4	3	3	2	28
83	2	3	4	3	3	2	3	1	21
84	4	3	5	3	3	3	2	1	24
85	5	4	5	5	5	4	4	2	34
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24
87	5	5	5	4	5	3	5	4	36
88	4	4	3	4	3	5	4	3	30
89	4	5	5	4	4	3	3	4	32
90	5	5	5	4	4	3	5	5	36
91	4	5	4	3	3	1	4	4	28
92	4	5	4	3	4	4	4	5	33
93	5	5	5	4	5	5	4	5	38
94	5	4	5	5	5	5	5	5	39
95	5	5	4	3	4	5	5	3	34
96	4	4	5	4	4	4	4	3	32
97	5	4	5	5	5	4	5	3	36
98	4	5	4	5	4	5	4	3	34
99	4	3	3	2	2	2	3	3	22
100	5	3	3	4	4	5	4	5	33



2. Variabel Kepuasan (X2)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	4	3	3	4	24
3	2	3	3	3	3	3	17
4	4	5	5	4	4	4	26
5	4	3	4	3	4	4	22
6	3	3	3	3	3	3	18
7	5	5	5	5	4	4	28
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	3	3	22
10	3	3	3	3	3	4	19
11	4	5	5	5	5	5	29
12	4	4	3	3	3	3	20
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	4	4	4	4	4	23
16	4	3	3	3	4	3	20
17	3	3	3	3	3	5	20
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	4	4	4	5	5	26
20	3	3	3	3	3	2	17
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	3	3	3	4	4	21
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	3	4	3	3	3	20
25	4	4	5	4	4	4	25
26	4	5	5	4	4	4	26
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	3	4	3	22
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	5	5	5	5	5	29
31	4	3	3	3	3	3	19
32	3	3	3	3	3	4	19
33	2	2	3	2	3	2	14
34	3	3	3	2	2	2	15
35	4	5	5	4	4	4	26
36	3	3	3	3	3	3	18
37	4	4	5	5	5	5	28

38	3	3	4	4	4	4	22
39	4	3	4	4	4	4	23
40	5	5	4	4	4	4	26
41	4	4	4	3	3	3	21
42	4	4	4	4	4	5	25
43	4	4	5	5	5	5	28
44	5	5	5	5	4	4	28
45	4	4	4	5	4	5	26
46	4	4	4	4	4	3	23
47	4	4	4	5	5	5	27
48	5	4	4	4	4	5	26
49	4	5	5	5	5	5	29
50	4	4	3	3	3	3	20
51	4	3	3	3	3	3	19
52	3	2	2	2	2	2	13
53	2	2	2	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	4	24
55	3	3	3	3	3	2	17
56	5	5	5	4	4	4	27
57	4	4	4	4	4	3	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	5	4	4	4	27
60	3	4	4	4	3	3	21
61	5	5	4	4	4	4	26
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	5	5	5	5	5	29
64	5	5	5	5	4	3	27
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	5	5	5	5	4	28
67	5	4	4	4	4	5	26
68	3	3	3	3	3	2	17
69	2	2	3	3	3	3	16
70	3	3	3	3	3	2	17
71	5	4	4	4	4	4	25
72	4	4	4	4	3	3	22
73	3	3	3	3	3	3	18
74	4	4	5	5	5	5	28
75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	4	4	4	4	4	23

77	3	3	3	3	3	3	18
78	5	5	5	5	4	4	28
79	3	3	4	4	4	4	22
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	3	3	3	3	3	18
82	3	4	4	4	4	4	23
83	3	3	3	4	4	3	20
84	4	4	4	3	3	3	21
85	4	4	4	4	4	5	25
86	5	5	5	4	4	4	27
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	5	5	5	5	5	4	29
90	4	4	3	3	3	3	20
91	4	4	4	4	5	5	26
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	4	4	4	4	26
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	3	3	4	22
96	3	3	3	3	3	3	18
97	4	5	5	4	4	4	26
98	4	3	4	3	4	3	21
99	3	3	3	3	3	2	17
100	5	5	5	5	4	4	28



3. Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	4	4	3	3	21
3	2	3	3	3	3	3	17
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	4	4	3	3	21
6	3	4	4	4	3	3	21
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	5	4	25
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	3	4	4	3	3	21
11	4	3	4	4	4	4	23
12	3	3	3	4	3	3	19
13	3	4	4	4	4	4	23
14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	4	4	4	3	3	22
16	4	3	3	4	4	4	22
17	4	4	5	5	4	4	26
18	4	4	5	4	4	4	25
19	4	4	5	5	4	4	26
20	3	4	4	3	4	4	22
21	4	4	5	5	4	4	26
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	3	2	3	17
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	5	4	25
28	4	4	5	4	4	4	25
29	3	4	4	4	3	4	22
30	5	5	5	5	4	4	28
31	3	3	3	4	4	4	21
32	4	4	4	4	3	3	22
33	4	3	3	2	2	3	17
34	3	3	3	4	4	4	21
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	3	3	3	4	3	19
37	4	5	5	5	4	4	27

38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	5	25
40	4	4	4	4	5	4	25
41	4	4	4	3	4	4	23
42	4	4	4	5	4	4	25
43	4	4	4	4	5	4	25
44	4	4	4	5	5	5	27
45	5	5	5	5	4	4	28
46	5	5	5	5	4	4	28
47	4	4	5	5	4	4	26
48	5	5	5	5	4	4	28
49	3	4	3	4	4	4	22
50	4	4	4	4	5	4	25
51	4	3	3	3	4	4	21
52	4	4	4	3	3	3	21
53	3	3	4	4	4	4	22
54	4	4	4	4	5	5	26
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	5	5	26
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	5	5	4	4	26
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	5	5	26
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	5	25
64	4	4	4	4	5	5	26
65	3	3	3	3	4	4	20
66	5	4	4	4	4	4	25
67	3	3	3	4	3	3	19
68	4	4	4	4	4	3	23
69	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	3	4	3	3	21
71	4	3	4	3	4	4	22
72	4	4	4	4	5	5	26
73	4	4	5	4	5	5	27
74	4	4	4	4	5	5	26
75	3	3	4	4	4	4	22
76	4	4	5	5	4	4	26

77	4	4	4	4	4	4	24
78	3	3	3	3	3	3	18
79	4	4	4	5	4	4	25
80	5	4	4	5	4	4	26
81	4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	4	4	3	4	21
83	3	3	2	3	3	3	17
84	4	4	4	4	5	5	26
85	4	4	4	4	3	5	24
86	3	3	3	4	5	5	23
87	4	4	4	4	5	3	24
88	4	4	5	5	4	4	26
89	4	4	4	4	3	3	22
90	4	3	3	4	3	3	20
91	3	3	3	3	4	4	20
92	4	4	5	5	4	3	25
93	4	4	4	4	3	3	22
94	4	4	4	4	4	4	24
95	3	4	4	4	4	4	23
96	3	3	3	3	4	5	21
97	4	4	4	4	3	3	22
98	4	3	4	4	4	4	23
99	3	2	3	3	3	3	17
100	4	4	4	4	4	4	24



Lampiran 4. Uji Validitas

1. Uji Validitas Variabel r_{hitung} Kualitas Pelayanan

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total
p1	Pearson Correlation	1	.253*	.295**	.249*	.089	.062	.379**	.340**	.531**
	Sig. (2-tailed)		.011	.003	.012	.381	.543	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.253*	1	.277**	.227*	.335**	.280**	.178	.317**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.011		.005	.023	.001	.005	.076	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.295**	.277**	1	.292**	.155	.049	.105	.113	.453**
	Sig. (2-tailed)	.003	.005		.003	.123	.630	.299	.264	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.249*	.227*	.292**	1	.426**	.412**	.293**	.313**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.012	.023	.003		.000	.000	.003	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.089	.335**	.155	.426**	1	.507**	.442**	.111	.649**
	Sig. (2-tailed)	.381	.001	.123	.000		.000	.000	.272	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	.062	.280**	.049	.412**	.507**	1	.241*	.385**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.543	.005	.630	.000	.000		.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p7	Pearson Correlation	.379**	.178	.105	.293**	.442**	.241*	1	.278**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.076	.299	.003	.000	.016		.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
p8	Pearson Correlation	.340**	.317**	.113	.313**	.111	.385**	.278**	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.264	.002	.272	.000	.005		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.531**	.596**	.453**	.670**	.649**	.646**	.608**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

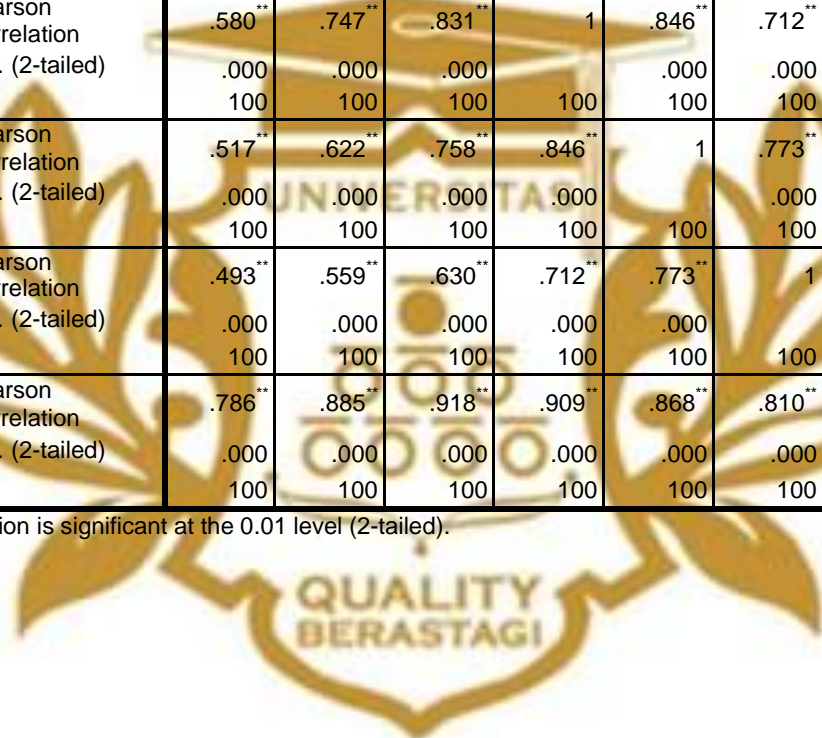
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Variabel r_{hitung} Kepuasan

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	total
p1	Pearson Correlation	1	.794**	.687**	.580**	.517**	.493**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.794**	1	.854**	.747**	.622**	.559**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.687**	.854**	1	.831**	.758**	.630**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.580**	.747**	.831**	1	.846**	.712**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.517**	.622**	.758**	.846**	1	.773**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	.493**	.559**	.630**	.712**	.773**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.786**	.885**	.918**	.909**	.868**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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



		p1	p2	p3	p4	p5	p6	total
p1	Pearson Correlation	1	.672**	.625**	.545**	.335**	.275**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.672**	1	.733**	.634**	.381**	.323**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.625**	.733**	1	.729**	.348**	.303**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.545**	.634**	.729**	1	.355**	.283**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.335**	.381**	.348**	.355**	1	.738**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	.275**	.323**	.303**	.283**	.738**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.002	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.746**	.813**	.820**	.778**	.715**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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



1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	8

2. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	6

3. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	6



Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

DOKUMENTASI PENELITIAN







