

## LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

### KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas  
Pelanggan KFC Yogyakarta

#### I. Identitas Responden

Tanggal Pengisian :

Nama :

Alamat :

Usia ..... tahun

Jenis Kelamin : 1) Laki-Laki

2) Perempuan

Pekerjaan : a) Pelajar

b) Mahasiswa/i

c) Pegawai Negeri

d) Wiraswasta

e) Ibu Rumah Tangga

f) dan lain-lain

#### II. Petunjuk

Isilah daftar pernyataan berikut dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih pada jawaban yang sudah disediakan yang sesuai persepsi

Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada jawaban yang salah ataupun benar tetapi peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Kriteria penelitian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
PKL1	KFC memiliki tempat yang bersih.					
PKL2	Karyawan KFC berpenampilan rapi dan sopan.					
PKL3	KFC memiliki fasilitas yang <i>modern</i> .					
PKL4	Karyawan KFC memberikan perhatian secara <i>personal</i> kepada Anda.					
PKL5	KFC mudah dihubungi via telepon.					
PKL6	Karyawan KFC memperhatikan kebutuhan Anda dengan sungguh-sungguh.					

PKL7	Karyawan KFC melayani kebutuhan Anda dengan baik dari awal sampai akhir.					
PKL8	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir KFC pada saat membayar.					
PKL9	Karyawan KFC menangani kebutuhan sesuai dengan pesanan Anda.					
PKL10	Karyawan KFC cepat dalam menangani kebutuhan Anda.					
PKL11	Ketika Anda mempunyai kesulitan, karyawan KFC dengan cepat membantu Anda.					
PKL12	Karyawan KFC memiliki banyak waktu luang untuk membantu permintaan Anda dengan cepat.					
PKL13	Karyawan KFC dapat menjaga nama baik perusahaan.					
PKL14	Karyawan KFC memiliki pengetahuan tentang menu yang di pesan.					
PKL15	Karyawan KFC ramah dalam melayani kebutuhan Anda.					

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
KP1	Berdasarkan pengalaman, Saya merasa senang makan di KFC.					
KP2	Saya merasa KFC telah memenuhi harapan saya.					

KP3	Saya merasa puas saat makan di KFC.					
KP4	Saya merasa senang dengan kenyamanan, keamanan, dan kebersihan KFC.					

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
LP1	Saya akan mengatakan hal positif tentang KFC kepada orang terdekat saya.					
LP2	Saya merekomendasikan untuk makan di KFC kepada orang terdekat saya.					
LP3	Saya memiliki keinginan untuk makan di KFC lagi.					
LP4	Saya memiliki komitmen untuk menjadi pelanggan KFC dalam jangka panjang.					
LP5	Saya akan menjadikan KFC pilihan pertama saat ingin makan makanan <i>fastfood</i> .					
LP6	Saya berfikir bahwa makan di KFC merupakan pilihan terbaik.					

Komentar dan saran :

.....  
 .....

**LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN DATA HASIL SURVEY RESPONDEN**

**Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	79	62,2	62,2	62,2
25 - 30 tahun	17	13,4	13,4	75,6
31 - 35 tahun	18	14,2	14,2	89,8
36 - 40 tahun	9	7,1	7,1	96,9
> 40 tahun	4	3,1	3,1	100,0
Total	127	100,0	100,0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	54	42.5	42.5	42.5
Perempuan	73	57.5	57.5	100.0
Total	127	100.0	100.0	

**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/i	71	55.9	55.9	55.9
Wiraswasta	27	21.3	21.3	77.2
Pegawai Negeri	13	10.2	10.2	87.4
Ibu Rumah Tangga	5	3.9	3.9	91.3
Lain-lain	11	8.7	8.7	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Nomor	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Waskitha Ardhiana	21	Laki-Laki	Mahasiswa/i
2	Devi ariana	21	Perempuan	Mahasiswa/i
3	Selfia diyanitasari	36	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
4	Muhamad Rizki Anugrah Purnama	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
5	Atang	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
6	syifa putri	21	Perempuan	Mahasiswa/i
7	Intan Saridewi	21	Perempuan	Mahasiswa/i
8	Adi Bayu S	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
9	Nurul haryanti	21	Perempuan	Mahasiswa/i
10	deny D	23	Laki-Laki	Mahasiswa/i
11	Manda Gladies	23	Perempuan	Wiraswasta
12	intan primaniar	21	Perempuan	Mahasiswa/i
13	Desy widiastuti	24	Perempuan	Mahasiswa/i
14	Farras atsil zulmi	21	Perempuan	Mahasiswa/i
15	Ator pribawono	20	Laki-Laki	Mahasiswa/i
16	Setyawan surya putra	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
17	Herru Agasi	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
18	Aulia Nirmala	21	Perempuan	Mahasiswa/i
19	Giova wd	21	Perempuan	Mahasiswa/i
20	Indy mega	21	Perempuan	Mahasiswa/i
21	Rizkyani	21	Perempuan	Mahasiswa/i
22	Febrina nabilla fhasa	22	Perempuan	Mahasiswa/i
23	Firdaus hermantyo	21	Laki-Laki	Mahasiswa/i
24	Desy Ardiyanti	22	Perempuan	Mahasiswa/i
25	Endah Panca Wijayanti	21	Perempuan	Mahasiswa/i
26	Duta utama	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
27	Joan edwin malfin	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
28	Ringgo doby f	21	Laki-Laki	Mahasiswa/i
29	Mirtha Vrensia	35	Perempuan	Mahasiswa/i
30	Muhammad luqman khakim	22	Laki-Laki	Wiraswasta
31	Siva	22	Perempuan	Mahasiswa/i
32	Erwan	35	Laki-Laki	dan lain-lain
33	Rakhman	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
34	Sari	21	Perempuan	Mahasiswa/i
35	Garincha Desyta Devi	20	Perempuan	Mahasiswa/i
36	Khalis Fathya	21	Perempuan	Mahasiswa/i
37	kasela okzalia romanda	21	Perempuan	Mahasiswa/i
38	Riska Amelia Kamil	22	Perempuan	Mahasiswa/i
39	Nafi	21	Perempuan	Mahasiswa/i
40	Diana Nurci Saputri	21	Perempuan	Mahasiswa/i
41	Belindha	21	Perempuan	Mahasiswa/i
42	Cheisara Akmal Putri Ranandi	22	Perempuan	Pegawai Negeri
43	Elis	21	Perempuan	Mahasiswa/i
44	Novi	21	Perempuan	Mahasiswa/i
45	Vira Purnamasari	22	Perempuan	Mahasiswa/i
46	Anisa	22	Perempuan	Mahasiswa/i

47	Mety Riyasa	22	Perempuan	Mahasiswa/i
48	Dita Rahayu	21	Perempuan	Mahasiswa/i
49	Hasriani	21	Perempuan	Mahasiswa/i
50	Julan Prastawa	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
51	Aditya dwi	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
52	Pipit febriyanti	22	Perempuan	Mahasiswa/i
53	Rizky Puji Rahayu Nuryadin	21	Perempuan	Mahasiswa/i
54	Flora nadia	22	Perempuan	Mahasiswa/i
55	Septian Dwiki Indrawan	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
56	vita nura fitriana	21	Perempuan	Mahasiswa/i
57	whendy dwi	22	Perempuan	Mahasiswa/i
58	Mela Puspita Andikaningtyas	22	Perempuan	Mahasiswa/i
59	Estu	20	Perempuan	Mahasiswa/i
60	Pasila	21	Perempuan	Mahasiswa/i
61	Rizkia indah mayasari	21	Perempuan	Mahasiswa/i
62	Taufan Hidayat	21	Laki-Laki	Mahasiswa/i
63	Dea	21	Perempuan	dan lain-lain
64	Alviana puspita	21	Perempuan	Mahasiswa/i
65	Putri diyanita lestari	27	Perempuan	dan lain-lain
66	Audia	22	Perempuan	dan lain-lain
67	Meilandaps	22	Perempuan	Wiraswasta
68	Elisa Dini Novarianti	22	Perempuan	Pegawai Negeri
69	Arthandy mahardika	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
70	zuroch mahmudah	23	Perempuan	Mahasiswa/i
71	Melinda	20	Perempuan	Mahasiswa/i
72	Tegar pradhana	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
73	Yunika Ayu Anggraeni	21	Perempuan	Mahasiswa/i
74	Fitrasani	21	Perempuan	Mahasiswa/i
75	Asna nandita	21	Perempuan	Mahasiswa/i
76	Danish Wisnu	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
77	Rudi yahya	30	Laki-Laki	Wiraswasta
78	Deny kurniawan	35	Laki-Laki	Wiraswasta
79	Yuniar putri	32	Perempuan	Wiraswasta
80	riko adrian	27	Laki-Laki	Wiraswasta
81	Fauzan Hamdani	30	Laki-Laki	Wiraswasta
82	budi w	45	Laki-Laki	Wiraswasta
83	Adri Fitriarizki	31	Laki-Laki	Wiraswasta
84	Felix	27	Laki-Laki	Mahasiswa/i
85	Deniar Septiari	32	Perempuan	dan lain-lain
86	Erika Ananda	26	Perempuan	Wiraswasta
87	August Riezky Ghazali	29	Laki-Laki	Wiraswasta
88	Lilin	33	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
89	Azis Fajar Ramadhan	31	Laki-Laki	Wiraswasta
90	Arya	29	Laki-Laki	Pegawai Negeri
91	Rafindo Giwang	35	Laki-Laki	Pegawai Negeri
92	Moh. Isdianto	33	Laki-Laki	Pegawai Negeri
93	Lucky fendy santosa	35	Laki-Laki	Wiraswasta
94	Giska	27	Perempuan	dan lain-lain

95	Erika aisyah	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
96	Fajar fithroni	34	Laki-Laki	Wiraswasta
97	Hari Kurniawan	29	Laki-Laki	dan lain-lain
98	Uki ardlu	37	Perempuan	Pegawai Negeri
99	Ruhwan	39	Laki-Laki	Pegawai Negeri
100	Ricko Andriansyah	36	Laki-Laki	Wiraswasta
101	Sri Rahayu	45	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
102	Hayu	35	Laki-Laki	Wiraswasta
103	Arif M	25	Laki-Laki	dan lain-lain
104	Indah kurniawati	24	Perempuan	dan lain-lain
105	Bintang	22	Laki-Laki	Mahasiswa/i
106	Dewi kartika	32	Perempuan	Wiraswasta
107	Ita alata	24	Perempuan	dan lain-lain
108	Dian aryani	34	Perempuan	Ibu Rumah Tangga
109	Ardiansyah	26	Laki-Laki	Wiraswasta
110	Anggit firmansyah	43	Laki-Laki	Pegawai Negeri
111	Kurniawan Surya Andrianto	36	Laki-Laki	Pegawai Negeri
112	Kartika setyasih	30	Perempuan	Wiraswasta
113	Diki surya prapanca	32	Laki-Laki	Wiraswasta
114	Permata	27	Perempuan	Wiraswasta
115	Putri silvia	22	Perempuan	Mahasiswa/i
116	Jumbuh suprastowo	45	Laki-Laki	Pegawai Negeri
117	Kelik	37	Laki-Laki	Wiraswasta
118	Hendri Cipta H	30	Laki-Laki	Wiraswasta
119	Nia	39	Perempuan	Wiraswasta
120	Yola	20	Perempuan	Mahasiswa/i
121	Syaifudin	36	Laki-Laki	Pegawai Negeri
122	Dian adi nugroho	36	Laki-Laki	Wiraswasta
123	Uswa	26	Perempuan	Wiraswasta
124	Tio anang andarsa	32	Laki-Laki	Pegawai Negeri
125	Iwan S	24	Laki-Laki	dan lain-lain
126	Raharjanto	30	Laki-Laki	Pegawai Negeri
127	Ratih	24	Perempuan	Mahasiswa/i



No	PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	PKL15	PKL
1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	62
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	65
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
6	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	65
8	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	59
9	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	55
10	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	68
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	62
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	54
14	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	38
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	57
17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	66
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	57
19	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	70
20	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	57
21	4	5	3	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	57
23	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	68
24	1	1	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	33
25	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	53
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	63
27	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	52
28	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	67
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
30	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	42
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	62
33	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	2	4	4	5	56
34	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	57
35	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	67
36	4	4	3	2	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	4	48
37	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	58
38	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	68
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	57
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
41	4	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	5	61
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
44	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	56
45	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	59
46	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	64
47	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	64



96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
97	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	68
98	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
99	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
101	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	66
102	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	56
103	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	68
104	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	68
105	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	67
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
107	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	66
108	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
109	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	68
110	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	61
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
114	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	67
115	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	70
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61
117	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	69
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59
119	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	63
120	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	66
121	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	61
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
123	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	63
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
125	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56
126	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	69
127	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	64

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP
1	4	4	5	4	17	4	5	4	5	4	5	27
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25
4	5	5	4	3	17	4	4	5	3	5	5	26
5	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	4	22
6	3	3	3	4	13	4	4	4	4	2	1	19
7	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	4	25
8	5	4	4	3	16	4	3	3	3	3	3	19
9	4	3	4	4	15	4	3	4	4	2	2	19
10	4	4	4	4	16	4	4	5	3	4	4	24
11	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	3	21
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29
13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	2	2	18
14	3	2	2	3	10	3	2	3	2	2	2	14
15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
16	3	2	3	4	12	3	3	3	3	2	2	16
17	5	4	4	4	17	4	4	4	2	3	3	20
18	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	3	19
19	4	4	4	5	17	4	4	4	3	3	4	22
20	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	3	21
21	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	4	25
22	4	4	5	5	18	4	4	5	3	4	1	21
23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
24	2	3	3	1	9	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	3	4	15	3	3	4	3	2	2	17
26	5	4	4	4	17	4	5	5	3	3	3	23
27	4	4	4	3	15	3	2	3	2	2	3	15
28	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	28
29	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	19
30	4	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12
31	4	4	4	4	16	3	2	3	2	2	3	15
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	16	4	4	4	3	2	3	20
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
35	5	4	5	4	18	4	4	5	5	4	4	26
36	4	4	2	4	14	4	4	3	2	2	2	17
37	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	2	19
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	3	4	15	4	4	5	4	3	3	23
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
43	3	3	5	3	14	3	4	3	3	3	3	19
44	5	4	4	4	17	4	4	5	5	3	3	24
45	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	21
46	4	4	4	5	17	4	4	4	3	3	3	21

47	5	4	4	4	17	4	4	4	3	3	3	21
48	4	3	3	4	14	3	3	3	2	2	2	15
49	4	4	4	4	16	4	4	5	5	3	4	25
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
51	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	19
52	5	4	4	5	18	4	4	5	4	4	5	26
53	4	4	4	3	15	4	4	4	2	2	2	18
54	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	4	27
55	4	4	5	4	17	4	4	4	3	3	3	21
56	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	21
57	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23
59	4	4	4	4	16	2	2	3	2	1	1	11
60	4	4	4	4	16	4	4	5	4	3	3	23
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	2	18
63	4	3	4	3	14	5	4	5	4	5	4	27
64	4	4	4	3	15	4	3	4	3	3	3	20
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22
66	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	3	20
67	4	4	4	5	17	4	4	4	4	3	4	23
68	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
71	4	3	3	3	13	4	3	3	3	4	3	20
72	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	4	27
73	4	3	4	4	15	4	5	5	3	3	3	23
74	5	4	4	5	18	5	4	4	4	4	4	25
75	5	4	4	5	18	4	4	4	5	3	4	24
76	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23
77	5	4	4	4	17	4	3	5	4	4	4	24
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
79	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	4	23
80	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	25
81	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	4	23
82	4	4	3	5	16	4	5	3	5	4	4	25
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
84	3	4	4	3	14	4	4	3	4	4	4	23
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
86	4	3	4	3	14	4	4	5	4	5	4	26
87	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30
88	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	4	25
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	5	30
91	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	4	24
92	4	5	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25
93	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	5	27
94	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	5	28

95	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
96	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
97	5	4	5	5	19	4	5	5	4	5	4	27
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
99	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	5	29
100	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
101	4	5	5	5	19	4	5	4	4	4	4	25
102	4	4	4	5	17	4	5	5	4	4	5	27
103	4	4	4	5	17	5	5	5	5	4	5	29
104	4	5	5	4	18	5	4	4	5	4	4	26
105	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	5	28
106	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24
107	3	5	3	4	15	4	4	4	5	4	3	24
108	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25
109	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	5	28
110	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
112	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	25
113	4	4	5	4	17	5	5	5	4	5	4	28
114	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	5	28
115	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
116	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30
117	5	5	4	5	19	5	4	5	4	5	5	28
118	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	25
119	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	4	25
120	5	4	5	4	18	4	4	4	5	5	4	26
121	4	4	4	4	16	4	4	5	5	4	4	26
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
123	4	3	4	4	15	4	5	4	5	4	4	26
124	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
125	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
126	4	5	4	4	17	5	4	5	4	5	4	27
127	5	4	4	5	18	4	5	4	5	5	5	28



PKL11	Pearson Correlation	.274**	.531**	.312**	.472**	.258**	.393**	.514**	.426**	.460**	.488**	1	.396**	.491**	.438**	.470**	.683**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
PKL12	Pearson Correlation	.317**	.429**	.404**	.543**	.379**	.568**	.421**	.274**	.192*	.328**	.396**	1	.308**	.296**	,129	.609**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,031	,000	,000		,000	,001	,148	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
PKL13	Pearson Correlation	.382**	.493**	.397**	.390**	.334**	.466**	.496**	.559**	.561**	.525**	.491**	.308**	1	.527**	.566**	.732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
PKL14	Pearson Correlation	.437**	.577**	.406**	.295**	.312**	.416**	.504**	.591**	.513**	.461**	.438**	.296**	.527**	1	.585**	.723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
PKL15	Pearson Correlation	.372**	.457**	.293**	.341**	,160	.376**	.476**	.509**	.464**	.439**	.470**	,129	.566**	.585**	1	.647**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,072	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,148	,000	,000		,000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
PKL	Pearson Correlation	.575**	.769**	.581**	.660**	.524**	.737**	.741**	.721**	.684**	.712**	.683**	.609**	.732**	.723**	.647**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,912	15



Correlations								
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP		
KP1	Pearson Correlation	1	.475**	.457**	.499**	.764**		.754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000		.791**
	N	127	127	127	127	127		.775**
KP2	Pearson Correlation	.475**	1	.530**	.517**	.798**		.794**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000		
	N	127	127	127	127	127		
KP3	Pearson Correlation	.457**	.530**	1	.458**	.779**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000		
	N	127	127	127	127	127		
KP4	Pearson Correlation	.499**	.517**	.458**	1	.799**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000		
	N	127	127	127	127	127		
KP	Pearson Correlation	.764**	.798**	.779**	.799**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000			
	N	127	127	127	127	127		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	4

Correlations										
		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP		
LP1	Pearson Correlation	1	.702**	.651**	.631**	.713**	.660**	.843**		.770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000		.750**
	N	127	127	127	127	127	127	127		.750**
LP2	Pearson Correlation	.702**	1	.594**	.608**	.605**	.573**	.791**		.846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000		.889**
	N	127	127	127	127	127	127	127		.883**
LP3	Pearson Correlation	.651**	.594**	1	.548**	.604**	.559**	.766**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000		
	N	127	127	127	127	127	127	127		
LP4	Pearson Correlation	.631**	.608**	.548**	1	.713**	.734**	.854**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000		
	N	127	127	127	127	127	127	127		
LP5	Pearson Correlation	.713**	.605**	.604**	.713**	1	.823**	.898**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000		
	N	127	127	127	127	127	127	127		
LP6	Pearson Correlation	.660**	.573**	.559**	.734**	.823**	1	.883**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000		
	N	127	127	127	127	127	127	127		
LP	Pearson Correlation	.843**	.791**	.766**	.854**	.898**	.883**	1		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000			
	N	127	127	127	127	127	127	127		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	6

## LAMPIRAN 4. ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 <sup>a</sup>	.645	.642	1.161

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.731	1	305.731	226.691	.000 <sup>b</sup>
	Residual	168.584	125	1.349		
	Total	474.315	126			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.909	.968		1.973	.051
	Kualitas Layanan	.236	.016	.803	15.056	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## LAMPIRAN REGRESI TAHAP 2

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 <sup>a</sup>	.522	.514	2.833

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1085.745	2	542.872	67.636	.000 <sup>b</sup>
	Residual	995.279	124	8.026		
	Total	2081.024	126			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.295	2.397		-1.375	.172
	Kualitas Layanan	.172	.064	.279	2.677	.008
	Kepuasan Pelanggan	1.003	.218	.479	4.598	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan