

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)

Dengan hormat.

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta program studi Manajemen sedang melakukan penelitian pada Homer Laundry di Yogyakarta untuk menyelesaikan Skripsi tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”. Saya selaku peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner agar penelitian ini dapat terselesaikan.

Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Riza Dwikasandi

20150410202

A. Data Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu dengan memberikan tanda (√) dan mengisi spasi yang tersedia. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan diperlakukan secara rahasia.

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia tahun

- 17 – 25 Tahun
- > 25 – 33 Tahun
- > 33 – 41 Tahun
- > 41 – 49 Tahun
- > 49 Tahun

3. Pekerjaan

- Mahasiswa/Pelajar
- TNI/POLRI/ PNS
- Wiraswasta
- Guru/ Dosen
- Lainnya

4. Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3
- S1
- S2
- S3
- Lainnya

5. Tempat Tinggal di Yogyakarta

- Kota Yogyakarta Kulon Progo
 Bantul Sleman
 Gunungkidul

6. Menggunakan jasa Homer Laundry kali dalam kurun waktu 1 (satu) bulan terakhir

- < 3 kali ≥ 3 kali

B. Penilaian Responden

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan : **STS (1) : Sangat Tidak Setuju**
TS (2) : Tidak Setuju
N (3) : Netral
S (4) : Setuju
SS (5) : Sangat Setuju

1. Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Fasilitas fisik Homer Laundry bersih					
2.	Penampilan karyawan Homer Laundry rapi					
3.	Karyawan Homer Laundry memberikan perhatian secara personal					
4.	Karyawan Homer Laundry memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh					
5.	Karyawan Homer Laundry memberikan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir					
6.	Karyawan Homer Laundry memberikan keakuratan pencatatan nota					
7.	Kesediaan karyawan Homer Laundry dalam memberikan layanan yang cepat					
8.	Keluangan waktu karyawan Homer Laundry untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
9.	Keramahan karyawan Homer Laundry dalam memberikan layanan					

2. Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Homer Laundry					
2.	Homer Laundry telah memenuhi harapan saya					
3.	Saya percaya bahwa menggunakan jasa Homer Laundry merupakan pengalaman yang memuaskan					
4.	Saya percaya Homer Laundry menyenangkan hati saya ketika menggunakan jasanya					

3. Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya merasakan hal positif tentang Homer Laundry					
2.	Kemungkinan besar, saya menggunakan jasa Homer Laundry kembali					
3.	Saya jarang menggunakan jasa selain Homer Laundry					
4.	Saya merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa Homer Laundry					
5.	Homer Laundry merupakan pilihan pertama jika ingin menggunakan jasa mencuci					
6.	Saya percaya bahwa Homer Laundry merupakan yang terbaik dari jasa mencuci yang lain					

Lampiran 2. Hasil Kuesioner

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X	Z1	Z2	Z3	Z4	Z	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
1	4	3	4	3	3	4	3	5	3	32	4	4	4	4	16	3	2	3	2	2	3	15
2	4	4	5	4	4	5	3	4	3	36	2	3	3	4	12	5	4	4	4	4	4	25
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	4	5	19	5	5	4	4	5	4	27
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	41	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40	5	5	4	5	19	5	4	4	3	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18
7	4	4	5	5	5	4	5	5	4	41	5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	5	4	3	3	5	5	4	37	4	5	5	5	19	5	5	4	5	5	4	28
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
10	4	3	5	4	3	3	5	4	4	35	4	4	4	5	17	4	4	4	2	4	4	22
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	2	4	14	4	4	2	2	4	2	18
14	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32	5	5	4	4	18	3	4	4	5	4	4	24
15	4	3	4	4	3	3	2	4	3	30	3	4	4	4	15	4	4	3	2	4	3	20
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	3	15	4	3	4	4	3	4	22
17	3	3	3	2	2	4	3	2	3	25	3	4	4	3	14	4	4	4	3	4	4	23
18	3	3	4	4	4	3	4	4	3	32	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	3	20
19	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	4	23
20	4	3	4	4	5	3	5	4	4	36	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	5	29
21	4	5	4	5	4	3	4	5	4	38	5	5	4	4	18	5	4	3	4	4	3	23
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	29

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X	Z1	Z2	Z3	Z4	Z	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
23	4	3	4	3	3	2	2	3	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
24	3	2	3	1	3	2	3	1	2	20	2	3	2	3	10	4	3	2	3	3	2	17
25	4	4	5	5	4	5	5	4	5	41	4	5	4	4	17	3	4	5	3	4	5	24
26	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	5	27
27	3	4	4	4	2	2	2	3	4	28	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	4	28
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	4	4	3	4	15	3	5	3	3	4	3	21
29	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31	3	3	4	4	14	4	3	3	4	3	3	20
30	4	5	4	4	5	5	4	4	5	40	5	5	4	5	19	5	5	5	4	5	5	29
31	3	4	4	3	2	2	3	3	2	26	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	5	26
32	3	2	3	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	5	17	4	3	4	3	4	4	22
33	5	3	5	5	3	3	3	3	3	33	5	5	4	5	19	3	4	3	3	4	3	20
34	5	5	5	5	3	4	3	3	4	37	4	3	4	5	16	4	3	4	4	3	4	22
35	5	5	4	4	4	4	4	4	3	37	4	4	3	4	15	5	5	4	1	5	4	24
36	5	5	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23
37	3	4	4	4	3	3	4	4	5	34	4	3	3	4	14	4	4	3	3	4	3	21
38	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	20	4	5	4	4	5	4	26
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	4	26
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34	4	4	4	5	17	5	4	4	2	4	4	23
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	5	5	4	4	18	5	5	5	4	5	5	29
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	4	14	4	3	3	3	3	3	19
46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	5	28

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X	Z1	Z2	Z3	Z4	Z	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
47	4	3	4	4	4	3	2	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	3	2	4	3	20
48	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
50	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	4	3	4	4	15	3	4	4	3	4	4	22
51	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	2	3	4	5	14	4	3	2	2	3	2	16
52	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	20	4	5	5	4	5	5	28
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	5	4	4	5	18	4	5	5	5	5	5	29
54	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24
55	4	3	3	3	3	2	4	4	4	30	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	5	29
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	5	4	4	4	17	5	4	3	1	4	3	20
58	5	5	5	5	4	4	4	3	4	39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
59	5	4	4	4	5	4	5	4	4	39	4	2	4	3	13	4	4	4	1	4	4	21
60	4	4	4	4	4	4	4	5	3	36	4	5	5	5	19	5	3	4	4	3	4	23
61	4	4	4	5	4	4	4	4	2	35	4	5	5	4	18	3	4	4	4	4	4	23
62	5	5	5	5	3	4	4	4	4	39	5	5	5	5	20	4	4	4	3	4	4	23
63	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	3	2	4	4	13	5	4	4	4	4	4	25
64	4	4	3	4	5	5	4	4	4	37	4	3	4	5	16	3	4	4	3	4	4	22
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3	4	4	5	16	3	4	3	3	3	4	20
66	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38	3	4	5	4	16	3	3	3	3	3	2	17
67	4	5	5	4	3	3	5	4	4	37	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	26
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	3	4	15	2	3	3	3	3	4	18
70	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	24

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X	Z1	Z2	Z3	Z4	Z	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
71	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	5	28
72	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	4	4	4	5	17	3	3	4	3	4	4	21
73	5	5	5	5	3	3	3	3	4	36	4	2	3	5	14	4	4	3	3	4	4	22
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3	2	5	5	15	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	5	5	5	3	3	4	37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	4	4	3	3	5	5	5	37	3	3	4	4	14	5	4	4	4	4	4	25
77	5	5	3	5	2	2	2	2	2	28	2	2	4	5	13	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	4	5	4	2	2	4	3	30	4	3	5	5	17	5	5	5	4	5	5	29
79	5	5	5	4	4	3	3	4	3	36	2	2	4	5	13	4	4	4	3	4	4	23
80	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	2	4	5	5	16	3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	3	4	4	5	2	5	4	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
82	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
83	5	4	4	3	4	3	3	4	3	33	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	5	27
84	4	4	4	4	4	3	5	4	4	36	4	5	5	5	19	5	5	4	4	4	5	27
85	3	3	4	4	3	3	4	4	2	30	4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	3	21
86	5	5	5	5	3	3	3	4	4	37	4	2	3	4	13	4	4	4	4	3	4	23
87	5	5	5	4	3	3	4	4	4	37	2	2	3	4	11	3	2	2	3	2	2	14
88	4	4	4	5	2	4	4	4	5	36	4	5	4	5	18	5	4	4	5	4	4	26
89	5	4	4	4	4	5	4	3	3	36	2	5	5	5	17	4	4	4	3	3	4	22
90	4	4	4	5	5	4	4	5	5	40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
91	5	4	4	4	3	3	4	4	4	35	4	5	5	5	19	3	3	2	2	3	2	15
92	4	4	4	3	4	5	4	5	4	37	5	5	4	5	19	4	4	3	4	4	3	22
93	3	4	2	4	5	4	5	4	5	36	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	22
94	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X	Z1	Z2	Z3	Z4	Z	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
95	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
97	5	3	5	3	3	4	3	3	4	33	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	5	27
98	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38	4	4	5	4	17	4	4	4	3	4	4	23
99	4	3	5	4	5	4	5	5	4	39	4	4	5	5	18	5	4	4	3	4	4	24
100	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	5	5	4	4	18	3	4	3	3	4	3	20

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Statistics

	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di Yogyakarta	Intensitas Penggunaan Jasa
N Valid	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	41	41.0	41.0	41.0
Valid Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 25 Tahun	61	61.0	61.0	61.0
Valid > 25 - 33 Tahun	28	28.0	28.0	89.0
Valid >33 - 41 Tahun	6	6.0	6.0	95.0
Valid > 41 - 49 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/Pelajar	56	56.0	56.0	56.0
Valid TNI/POLRI/ PNS	5	5.0	5.0	61.0
Valid Wiraswasta	30	30.0	30.0	91.0
Valid Guru/Dosen	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2.0	2.0	2.0
SMA/SMK	61	61.0	61.0	63.0
D3	5	5.0	5.0	68.0
S1	27	27.0	27.0	95.0
S2	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bantul	85	85.0	85.0	85.0
Sleman	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Intensitas Penggunaan Jasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≥ 3 kali	100	100.0	100.0	100.0

Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

A. Kualitas Pelayanan

		Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X
X1	Pearson Correlation	1	.601**	.594**	.505**	.319**	.385**	.257**	.229*	.306**	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.010	.022	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.601**	1	.463**	.519**	.285**	.367**	.278**	.269**	.310**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000	.005	.007	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.594**	.463**	1	.542**	.231*	.270**	.396**	.396**	.364**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.021	.007	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.505**	.519**	.542**	1	.420**	.399**	.319**	.477**	.439**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.319**	.285**	.231*	.420**	1	.618**	.448**	.526**	.419**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.021	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.385**	.367**	.270**	.399**	.618**	1	.407**	.435**	.424**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.257**	.278**	.396**	.319**	.448**	.407**	1	.560**	.522**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.010	.005	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.229*	.269**	.396**	.477**	.526**	.435**	.560**	1	.557**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.022	.007	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.306**	.310**	.364**	.439**	.419**	.424**	.522**	.557**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	.654**	.644**	.663**	.736**	.702**	.710**	.684**	.724**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

B. Kepuasan Pelanggan

	Z1	Z2	Z3	Z4	Z
Pearson Correlation	1	.703**	.390**	.358**	.808**
Z1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.703**	1	.533**	.411**	.867**
Z2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.390**	.533**	1	.634**	.778**
Z3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.358**	.411**	.634**	1	.709**
Z4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.808**	.867**	.778**	.709**	1
Z Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100

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

C. Loyalitas Pelanggan

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Pearson Correlation	1	.606**	.545**	.436**	.618**	.519**	.728**
Y1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.606**	1	.686**	.494**	.920**	.693**	.857**
Y2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.545**	.686**	1	.654**	.736**	.966**	.914**
Y3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.436**	.494**	.654**	1	.496**	.638**	.764**
Y4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.618**	.920**	.736**	.496**	1	.712**	.873**
Y5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.519**	.693**	.966**	.638**	.712**	1	.903**
Y6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.728**	.857**	.914**	.764**	.873**	.903**	1
Y 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).

Uji Reliabilitas

A. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	9

B. Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

C. Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	6

Lampiran 5. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,559 ^a	,312	,305	2,188

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	212,765	1	212,765	44,436	,000 ^b
	Residual	469,235	98	4,788		
	Total	682,000	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,147	1,613		3,811	,000
	kualitas pelayanan	,301	,045	,559	6,666	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,479	3,029

a. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	853,680	2	426,840	46,536	,000 ^b
	Residual	889,710	97	9,172		
	Total	1743,390	99			

a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

b. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,557	2,392		1,069	,288
	kualitas pelayanan	,154	,075	,178	2,038	,044
	kepuasan pelanggan	,934	,140	,584	6,683	,000

a. Dependent Variable: loyalitas pelanggan

Lampiran 6. Hasil Turnitin



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : RIZA DWIKASANDI
NIM : 20150410202
Prodi : Manajemen
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus pada Homer Laundry di Yogyakarta)
Dosen Pembimbing : Hasnah Rimiati, Dra, M.Si

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 15%.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan

Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 27 -2-2019
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al Zein, S.Kom.I