

LAMPIRAN

Lampiran: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS
PELANGGAN
PADA BUS SUGENG RAHAYU

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survey dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Septerio Ulul Azam, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta jurusan manajemen pemasaran, pada saat ini sedang mengadakan penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada bus Sugeng Rahayu. Kami sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Kami menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

NAMA: (bila tidak keberatan)

Petunjuk: berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

1. Jenis kelamin
 laki-laki perempuan

2. Umur:
 17-25 tahun >46 tahun
 26-35 tahun
 36-45 tahun

Bagian B

1. Berapa kalikah anda telah menggunakan jasa lanyanan P.O Sumber Group dalam jangka waktu 3 bulan terakhir?
 Kurang dari 2x
 Lebih/sama dengan 2x

2. Apa pekerjaan anda sekarang ini ?
 PNS
 Ibu rumah tangga
 Mahasiswa/pelajar
 Lain-lain
 Pegawai BUMN
 Wiraswasta

3. Apa Pendidikan terakhir anda ?
 SD
 Diploma
 SMP
 S1
 SMA
 Lain-lain

4. Didaerah manakah anda berdomisili di yogyakarta ?
 Kota yogyakarta
 Kulon progo
 Bantul
 Sleman
 Gunungkidul

Bagian C

Petunjuk : berdasarkan pengalaman anda selama ini, berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harapan anda dan kenyataan.

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

1. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Kemampuan petugas bus Sugeng Rahayu dalam melayani anda dengan baik					
2	Petugas bus Sugeng Rahayu bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan					
3	Keramahan Petugas bus Sugeng Rahayu dalam memberikan layanan					
4	Petugas bus Sugeng Rahayu tidak memandang status sosial dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan					
5	Kehandalan fasilitas yang diberikan bus Sugeng Rahayu sudah sesuai dengan harapan saya					

2. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Harga yang ditawarkan bus Sugeng Rahayu sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
2	Saya merasa puas dengan biaya yang dikeluarkan sudah sesuai yang diharapkan					
3	Harapan saya selalu terpenuhi ketika saya menggunakan bus Sugeng Rahayu					
4	Saya akan tepat waktu sampai tujuan dengan menggunakan bus Sugeng Rahayu					
5	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap bus Sugeng Rahayu					

3. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan menggunakan kembali jasa bus Sugeng Rahayu					
2	Ketika saya naik bus lagi akan menempatkan bus Sugeng Rahayu sebagai pilihan utama					
3	Saya akan merekomendasikan bus Sugeng Rahayu kepada orang lain					
4	Saya akan mengajak orang lain menggunakan bus Sugeng Rahayu					
5	Saya lebih sering menggunakan bus Sugeng Rahayu di banding jasa bus lain					
6	Saya berniat untuk tidak pindah ke layanan bus lain					
7	Saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa layanan bus lain selain bus Sugeng Rahayu					

Lampiran: Deskripsi Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Perkerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
1	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
2	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
3	Laki-laki	32	PNS	S1	Bantul
4	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
5	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
6	Perempuan	28	Lain-lain	SD	Kota Yogyakarta
7	Laki-laki	36	Wiraswasta	S1	Gunungkidul
8	Laki-laki	47	PNS	Diploma	Kulon Progo
9	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
10	Perempuan	39	Ibu rumah tangga	SMP	Sleman
11	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
12	Laki-laki	49	Wiraswasta	SMA	Sleman
13	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
14	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
15	Laki-laki	40	PNS	S1	Kota Yogyakarta
16	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
17	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
18	Laki-laki	37	Lain-lain	Diploma	Sleman
19	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
20	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
21	Laki-laki	29	Lain-lain	S1	Sleman
22	Perempuan	41	Pegawai BUMN	S1	Sleman
23	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
24	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
25	Laki-laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
26	Perempuan	32	Wiraswasta	SMA	Bantul
27	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
28	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
29	Laki-laki	41	PNS	S1	Kota Yogyakarta
30	Laki-laki	28	PNS	S1	Sleman
31	Perempuan	30	Ibu Rumah tangga	SMA	Kota Yogyakarta
32	Laki-laki	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
33	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
34	Perempuan	26	Lain-lain	SMA	Kota Yogyakarta
35	Laki-laki	45	Pegawai BUMN	Diploma	Bantul
36	Laki-laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMP	Bantul

No	Jenis Kelamin	Usia	Perkerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
37	Laki-laki	34	Lain-lain	SMP	Kulon Progo
38	Perempuan	45	PNS	S1	Sleman
39	Perempuan	53	Ibu rumah tangga	SD	Sleman
40	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
41	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
42	Laki-laki	26	Lain-lain	SMA	Kulon Progo
43	Laki-laki	25	Wiraswasta	SMA	Sleman
44	Laki-laki	29	Pegawai BUMN	S1	Bantul
45	Perempuan	34	PNS	S1	Kota Yogyakarta
46	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul
47	Laki-laki	52	PNS	Diploma	Kulon Progo
48	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
49	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
50	Perempuan	32	Wiraswasta	SMA	Kota Yogyakarta
51	Laki-laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
52	Laki-laki	27	Wiraswasta	SMA	Kulon Progo
53	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
54	Perempuan	56	Wiraswasta	SMP	Sleman
55	Laki-laki	24	Pegawai BUMN	SMA	Bantul
56	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
57	Laki-laki	27	Lain-lain	Diploma	Bantul
58	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
59	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
60	Laki-laki	26	Wiraswasta	SMA	Sleman
61	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
62	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
63	Laki-laki	47	Pegawai BUMN	SMA	Sleman
64	Perempuan	37	Ibu Rumah Tangga	SMP	Bantul
65	Laki-laki	32	Wiraswasta	SMA	Kota Yogyakarta
66	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
67	Laki-laki	32	Wiraswasta	S1	Bantul
68	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
69	Laki-laki	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
70	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
71	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
72	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
73	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Gunungkidul

No	Jenis Kelamin	Usia	Perkerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY
74	Laki-laki	30	Lain-lain	SMA	Gunungkidul
75	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
76	Perempuan	18	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
77	Perempuan	35	Wiraswasta	S1	Bantul
78	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	Diplom	Sleman
79	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
80	Laki-laki	39	Pegawai BUMN	S1	Kota Yogyakarta
81	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
82	Perempuan	52	Pegawai BUMN	SMA	Kulon Progo
83	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
84	Perempuan	20	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
85	Perempuan	26	Wiraswasta	Diploma	Bantul
86	Laki-laki	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Sleman
87	Perempuan	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
88	Laki-laki	36	PNS	S1	Bantul
89	Laki-laki	19	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
90	Laki-laki	24	Lain-lain	SMA	Bantul
91	Perempuan	58	PNS	SMA	Kota Yogyakarta
92	Laki-laki	20	Pelajar/Mahasiswa	Diploma	Sleman
93	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Bantul
94	Perempuan	38	Wiraswasta	SD	Bantul
95	Laki-laki	22	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kulon Progo
96	Perempuan	28	Pegawai BUMN	SMA	Sleman
97	Perempuan	21	Pelajar/Mahasiswa	SMA	Kota Yogyakarta
98	Laki-laki	23	Pelajar/Mahasiswa	S1	Kota Yogyakarta
99	Perempuan	41	Ibu rumah tangga	SD	Sleman

Lampiran: Data Kuesioner Responden

No.	Kualitas Layanan						No.	Kepuasan Pelanggan					
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total		Kp1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total
1	4	3	4	5	4	20	1	5	5	5	4	4	23
2	4	3	3	4	2	16	2	3	4	3	3	4	17
3	3	4	4	5	4	20	3	4	4	2	2	3	15
4	1	1	3	4	5	14	4	4	5	4	3	3	19
5	1	1	1	1	5	9	5	1	5	4	1	1	12
6	3	4	4	5	5	21	6	4	3	5	4	4	20
7	4	4	4	4	5	21	7	3	3	4	3	4	17
8	5	5	5	5	5	25	8	5	5	4	4	5	23
9	5	4	4	5	5	23	9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	4	4	23	10	5	5	4	4	5	23
11	4	3	4	4	3	18	11	4	4	3	3	3	17
12	4	4	5	4	5	22	12	4	4	5	5	5	23
13	4	4	3	3	4	18	13	4	4	4	4	4	20
14	5	3	5	3	4	20	14	4	4	3	4	4	19
15	4	4	5	1	2	16	15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25	16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20	17	4	4	4	4	4	20
18	5	3	4	5	3	20	18	5	5	4	4	5	23
19	5	5	5	5	5	25	19	5	5	4	4	4	22
20	4	3	4	4	4	19	20	3	5	4	5	3	20
21	3	5	5	5	3	21	21	3	5	3	3	3	17
22	3	4	5	5	5	22	22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25	23	5	5	5	4	5	24
24	5	4	5	4	4	22	24	5	5	5	5	4	24
25	3	2	4	4	5	18	25	5	5	4	4	4	22
26	3	5	5	5	3	21	26	5	5	5	5	5	25
27	4	5	5	5	4	23	27	5	4	5	5	4	23
28	3	4	4	4	3	18	28	4	4	3	3	4	18
29	4	4	5	4	5	22	29	5	5	5	4	5	24
30	3	4	4	4	4	19	30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	4	2	3	16	31	4	2	3	4	4	17
32	3	4	3	3	4	17	32	4	3	3	3	4	17
33	4	3	4	3	5	19	33	5	5	5	5	5	25
34	4	3	4	4	3	18	34	5	4	3	5	4	21
35	3	3	3	3	2	14	35	4	4	3	2	3	16
36	4	4	3	4	4	19	36	4	3	3	3	3	16
37	5	5	5	5	5	25	37	5	5	5	5	5	25

No.	Kualitas Layanan					Total	No.	Kepuasan Pelanggan					Total
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5			Kp1	KP2	KP3	KP4	KP5	
38	3	4	3	3	3	16	38	4	3	3	4	4	18
39	4	4	4	4	5	21	39	5	5	3	4	4	21
40	4	3	5	5	4	21	40	5	5	4	4	4	22
41	4	4	4	5	4	21	41	4	4	5	5	5	23
42	5	4	4	5	4	22	42	5	5	4	4	4	22
43	5	4	5	5	4	23	43	5	5	5	5	5	25
44	5	4	5	5	5	24	44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25	45	5	5	4	4	4	22
46	4	3	5	4	4	20	46	4	4	3	3	4	18
47	4	4	5	5	5	23	47	5	5	5	4	5	24
48	5	4	4	4	4	21	48	5	4	4	4	4	21
49	5	4	5	5	5	24	49	5	5	5	5	5	25
50	4	4	4	4	4	20	50	4	5	5	5	5	24
51	4	4	5	5	4	22	51	5	5	5	3	4	22
52	4	5	4	4	3	20	52	3	4	4	3	5	19
53	3	3	5	4	4	19	53	4	4	5	3	4	20
54	3	3	4	4	4	18	54	4	3	4	4	4	19
55	4	3	4	3	4	18	55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	5	4	4	20	56	5	4	5	4	3	21
57	3	4	3	4	4	18	57	5	5	5	4	5	24
58	5	3	2	3	4	17	58	5	3	3	3	5	19
59	2	2	4	1	2	11	59	4	1	2	4	4	15
60	5	3	5	5	5	23	60	4	4	2	3	4	17
61	4	3	3	4	4	18	61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	4	20	62	4	3	3	4	3	17
63	3	4	4	4	3	18	63	4	4	2	2	3	15
64	3	3	2	3	3	14	64	5	3	2	3	3	16
65	4	3	3	3	3	16	65	4	4	4	3	4	19
66	4	5	4	4	5	22	66	4	5	4	4	5	22
67	3	3	3	3	3	15	67	3	3	3	3	3	15
68	3	2	3	1	1	10	68	1	1	1	3	3	9
69	4	3	2	4	4	17	69	4	3	4	4	3	18
70	4	3	4	3	4	18	70	4	4	4	4	4	20
71	3	4	4	4	2	17	71	2	5	3	3	3	16
72	4	4	3	3	4	18	72	4	3	2	4	4	17
73	3	3	2	3	1	12	73	5	4	2	2	3	16
74	4	3	3	4	2	16	74	4	2	3	3	3	15
75	4	5	5	5	4	23	75	5	5	5	5	4	24
76	3	3	3	3	3	15	76	4	4	4	4	4	20

No.	Kualitas Layanan						No.	Kepuasan Pelanggan					
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total		Kp1	KP2	KP3	KP4	KP5	Total
77	3	3	3	3	4	16	77	4	3	4	4	4	19
78	4	4	3	4	5	20	78	3	4	3	2	3	15
79	3	4	2	2	3	14	79	4	3	3	4	4	18
80	4	3	3	3	3	16	80	4	2	2	3	3	14
81	3	4	3	3	4	17	81	5	4	5	4	3	21
82	4	3	3	2	4	16	82	3	3	3	3	2	14
83	4	3	5	4	5	21	83	4	4	4	4	4	20
84	3	3	4	4	3	17	84	3	4	4	3	4	18
85	3	5	4	5	4	21	85	5	4	5	4	4	22
86	3	3	3	4	2	15	86	5	3	4	4	5	21
87	3	2	2	3	2	12	87	4	2	3	4	4	17
88	4	4	4	3	4	19	88	3	3	4	3	3	16
89	5	5	5	5	5	25	89	5	5	5	3	5	23
90	3	3	3	4	5	18	90	5	5	5	5	4	24
91	5	5	5	5	5	25	91	5	5	5	5	5	25
92	4	5	4	5	4	22	92	5	5	4	5	5	24
93	4	3	4	4	5	20	93	4	4	3	4	4	19
94	3	4	3	4	4	18	94	5	4	4	5	5	23
95	4	3	5	5	4	21	95	4	4	4	5	4	21
96	4	4	4	4	4	20	96	4	5	4	4	4	21
97	3	4	4	3	3	17	97	4	3	3	4	4	18
98	4	5	4	4	3	20	98	3	5	4	4	4	20
99	4	3	3	3	3	16	99	3	4	3	3	4	17

No.	Loyalitas Pelanggan							Total
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	
1	4	3	4	4	4	3	3	25
2	2	2	3	4	1	1	1	14
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	4	4	3	3	4	4	25
5	1	1	1	1	5	5	5	19
6	4	3	4	4	3	5	4	27
7	4	4	4	4	4	3	3	26
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	5	4	3	3	30
10	5	4	5	5	4	1	1	25
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	4	4	4	5	4	4	3	28
13	5	5	4	4	4	4	3	29
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	5	5	4	4	4	4	31
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	5	5	5	5	4	4	33
19	5	5	4	3	5	4	3	29
20	4	4	4	4	4	1	1	22
21	3	3	3	3	3	3	4	22
22	5	5	5	5	5	3	1	29
23	5	5	5	5	5	3	3	31
24	5	4	3	4	4	3	4	27
25	3	3	2	2	2	2	3	17
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	5	5	4	5	4	5	4	32
28	4	3	3	3	4	3	3	23
29	5	5	4	4	5	4	4	31
30	4	4	3	3	3	3	3	23
31	4	2	3	2	3	4	3	21
32	3	3	3	3	4	3	3	22
33	3	3	3	4	4	4	5	26
34	5	3	3	4	5	3	1	24
35	3	2	2	2	2	2	2	15
36	5	5	4	4	5	5	5	33
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	4	3	3	4	4	4	4	26
39	4	4	3	3	4	4	3	25

No.	Loyalitas Pelanggan							Total
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	
40	5	5	5	5	5	5	4	34
41	5	5	5	4	5	5	5	34
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	5	5	5	5	5	4	4	33
44	5	5	5	5	4	4	4	32
45	5	5	5	5	3	3	3	29
46	3	3	4	4	3	2	1	20
47	4	5	5	5	5	4	3	31
48	4	4	4	4	3	4	3	26
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	5	5	4	4	4	4	4	30
51	5	5	5	5	4	4	4	32
52	3	3	3	4	4	5	3	25
53	4	5	4	4	5	4	4	30
54	4	4	3	3	3	4	4	25
55	4	4	3	4	4	3	3	25
56	5	5	4	5	3	3	4	29
57	4	4	5	4	4	3	3	27
58	5	4	3	5	4	4	4	29
59	4	3	3	2	4	3	3	22
60	3	3	3	2	3	3	3	20
61	5	5	5	5	4	3	2	29
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	3	3	3	3	3	3	22
64	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	3	3	4	4	4	3	25
66	4	4	4	5	5	5	5	32
67	3	3	3	3	3	3	3	21
68	3	3	3	3	2	3	3	20
69	2	1	2	1	1	2	1	10
70	4	3	3	3	4	3	3	23
71	4	3	4	4	2	3	4	24
72	3	3	4	2	2	3	2	19
73	3	1	2	2	1	2	1	12
74	5	3	4	4	4	3	3	26
75	5	5	5	2	5	2	4	28
76	3	3	3	3	3	3	3	21
77	3	3	3	3	3	3	3	21
78	3	4	4	3	3	3	3	23

No.	Loyalitas Pelanggan							Total
	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	
79	4	3	4	3	3	4	4	25
80	3	2	4	2	3	3	3	20
81	4	2	3	3	3	3	2	20
82	3	4	3	5	5	3	4	27
83	5	4	4	5	5	5	4	32
84	4	2	3	2	4	4	3	22
85	3	3	3	4	3	4	4	24
86	4	4	3	4	4	4	4	27
87	3	2	1	2	2	1	3	14
88	4	4	3	3	4	3	3	24
89	4	5	5	5	5	4	3	31
90	5	5	5	5	5	4	4	33
91	5	4	5	5	4	5	5	33
92	5	4	5	5	3	4	4	30
93	5	5	3	3	4	3	3	26
94	4	4	5	5	4	3	3	28
95	5	4	4	4	4	3	3	27
96	4	4	5	4	4	4	3	28
97	4	3	4	5	3	3	4	26
98	4	3	4	3	4	4	4	26
99	4	3	3	4	3	4	4	25

Lampiran: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Kualitas Layanan

Correlations

		KL_1	KL_2	KL_3	kl_4	KL_5	total
KL_1	Pearson Correlation	1	,520**	,729**	,665**	,281	,788**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000	,132	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL_2	Pearson Correlation	,520**	1	,782**	,709**	,403*	,847**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL_3	Pearson Correlation	,729**	,782**	1	,804**	,457*	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL_4	Pearson Correlation	,665**	,709**	,804**	1	,376*	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KL_5	Pearson Correlation	,281	,403*	,457*	,376*	1	,603**
	Sig. (2-tailed)	,132	,027	,011	,041		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,788**	,847**	,931**	,886**	,603**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	Total
KP_1	Pearson Correlation	1	,408*	,258	,549**	,575**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,025	,169	,002	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP_2	Pearson Correlation	,408*	1	,487**	,234	,264	,622**
	Sig. (2-tailed)	,025		,006	,212	,159	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP_3	Pearson Correlation	,258	,487**	1	,480**	,414*	,717**
	Sig. (2-tailed)	,169	,006		,007	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP_4	Pearson Correlation	,549**	,234	,480**	1	,657**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,002	,212	,007		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
KP_5	Pearson Correlation	,575**	,264	,414*	,657**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,001	,159	,023	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,762**	,622**	,717**	,798**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

2. Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	5

Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	5

Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	7

Lampiran: Analisis Regresi Linier Sederhana

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Z

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 ^a	,479	,474	2,541

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576,420	1	576,420	89,305	,000 ^a
	Residual	626,085	97	6,454		
	Total	1202,505	98			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,801	1,427		4,766	,000
	X	,693	,073	,692	9,450	,000

a. Dependent Variable: Z

Lampiran: Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z, X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 ^a	,481	,470	3,929

a. Predictors: (Constant), Z, X

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1372,287	2	686,143	44,453	,000 ^a
Residual	1481,794	96	15,435		
Total	2854,081	98			

a. Predictors: (Constant), Z, X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,356	2,452		1,369	,174
X	,498	,157	,323	3,170	,002
Z	,661	,157	,429	4,212	,000

a. Dependent Variable: Y