

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

### KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ratu Sambal Banyuwangi )

**Nama** :  
**No Hp/WA** :  
**Alamat** :

Berapa kali anda berkunjung di RM Ratu Sambal?

- a. Pertama kali
- b. Lebih dari 2x

#### Variabel Independen

KUALITAS PRODUK (X1)		JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah RM Ratu Sambal memiliki kualitas rasa yang enak?					
2	Apakah produk yang disajikan higienis?					
3	Apakah makanan disajikan dengan cepat?					
4	Apakah jika menu tidak sesuai dengan harapan pelanggan, karyawan mau menggantinya?					
5	Apakah menu makanan yang dijual bervariasi?					
6	Apakah kualitas makanan yang disajikan sesuai dengan uang yang dikeluarkan?					

KUALITAS PELAYANAN (X2)		JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Kemudahan tempat parkir					
2	Karyawan berpenampilan rapi					
3	Memiliki kursi dan meja yang nyaman					
4	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi dengan benar					
5	Menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan					
6	Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan sesuai dengan yang dijanjikan					
7	Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan					
8	Karyawan bersedia menjawab semua pertanyaan konsumen					
9	Kesediaan karyawan membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan					
10	Karyawan sopan dalam melayani konsumen					
11	Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum					
12	Karyawan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen					
13	Karyawan ramah dalam melayani konsumen					

### Variabel Intervening

LOYALITAS PELANGGAN (Y)		JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda pernah mengatakan hal positif mengenai Rumah Makan Ratu Sambal?					
2	Pernahkah anda memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di Rumah Makan Ratu Sambal?					
3	Apakah anda melakukan pembelian secara berulang?					

## Variabel Dependen

KEPUASAN PELANGGAN (Z)		JAWABAN				
NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda puas dengan kualitas produk Rumah Makan Ratu Sambal?					
2	Apakah anda puas dengan kualitas pelayanan Rumah Makan Ratu Sambal?					

Lampiran 2. Tabel Tabulasi

## Tabel Tabulasi

NO	NAMA	KUALITAS PRODUK (X1)						TOTAL
		1	2	3	4	5	6	
1	RANIYATI	5	5	5	5	5	4	29
2	DWI DIMAS SAPUTRA	5	5	4	4	4	5	27
3	WIWIK WIDARINI	5	4	5	5	5	5	29
4	GHANIM ABDULLAH	5	5	5	5	5	3	28
5	BETTHY	5	5	5	5	5	3	28
6	AKMALIA	4	5	4	5	4	5	27
7	IKA AYU	5	5	5	5	5	5	30
8	DEWI	5	4	3	5	4	4	25
9	DARA	3	5	5	4	5	5	27
10	SILVA	5	5	5	5	5	5	30
11	CANDRA ALDI	4	5	5	5	5	5	29
12	ANDRI	5	4	4	5	4	5	27
13	DANIAH AMERINA	5	5	5	4	5	5	29
14	HIMMAH MALIMI	4	5	5	5	5	5	29
15	ANGELINA BELLA	4	4	4	5	4	4	25
16	BAYU RAMANTA	5	5	5	5	5	5	30
17	TJANDRA	5	5	5	5	5	4	29
18	ANA WIJAYANTI	4	4	3	5	5	5	26
19	AYUN	5	5	5	4	4	5	28

20	SITI	4	5	4	5	5	4	27
21	NUNUK	5	5	5	4	4	5	28
22	FEBY	4	4	5	5	5	5	28
23	NANIK	5	5	4	5	5	5	29
24	PUTRI WIDYA NINGRUM	4	4	5	5	4	4	26
25	RIZKY YOZKAFEBRIAN	5	5	4	4	5	5	28
26	ALEX SUSANTO	5	5	5	4	5	3	27
27	RISKHI ARCHIA	5	4	5	5	4	5	28
28	PUTRI ACHMAD	4	5	5	4	5	5	28
29	SILVI HANDAYANI	5	4	5	5	4	4	27
30	IRIONA HASANAH	3	5	4	5	5	5	27
31	TRI UTAMI	5	4	4	4	4	4	25
32	MUHAMMAD ALI	4	5	5	5	4	5	28
33	HENOKH	5	4	4	4	5	4	26
34	AFIFAH IRSHA	5	5	5	5	5	5	30
35	FIRMAN PRASETIA	5	3	5	4	3	5	25
36	NADIAH SHAFIRA	4	4	5	5	4	5	27
37	LINDA UDAYATI	3	5	4	5	5	3	25
38	ANGELINA	5	5	5	5	5	5	30
39	FARID CAHYA	5	5	5	5	5	5	30
40	NUR	3	5	3	5	4	5	25
41	SITI RIHLATUZ	4	5	4	4	5	4	26
42	RIYAN WAHYUDI	5	5	4	5	4	5	28
43	AGUS SUPRIANTO	5	5	4	5	3	4	26
44	LILIK	5	5	5	5	5	5	30
45	ABDURROHMAN	5	4	5	4	5	5	28
46	AULIA PUSPITASARI	5	5	5	3	5	4	27
47	YULI PAZRIATI	5	5	4	5	3	3	25
48	FITRI YANI	5	3	5	3	5	5	26
49	WAHYU ANDRIANTO	3	5	5	5	5	4	27
50	TANDYA ARIF	4	5	4	5	4	4	26

NO	NAMA	KUALITAS PELAYANAN (X2)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
1	RANIYATI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	64
2	DWI DIMAS SAPUTRA	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	62
3	WIWIK WIDARINI	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	62
4	GHANIM ABDULLAH	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	59
5	BETTHY	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	63
6	AKMALIA	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	61
7	IKA AYU	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
8	DEWI	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	59
9	DARA	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	62
10	SILVA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	CANDRA ALDI	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	58
12	ANDRI	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	53
13	DANIAH AMERINA	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	63
14	HIMMAH MALIMI	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	60
15	ANGELINA BELLA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
16	BAYU RAMANTA	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	57
17	TJANDRA	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	56
18	ANA WIJAYANTI	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	61
19	AYUN	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	54
20	SITI	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	61
21	NUNUK	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	61
22	FEBY	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	56
23	NANIK	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	59
24	PUTRI WIDYA NINGRUM	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	60
25	RIZKY YOZKAFEBRIAN	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	60
26	ALEX SUSANTO	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	55

27	RISKHI ARCHIA	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	57
----	---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

28	PUTRI ACHMAD	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	58
29	SILVI HANDAYANI	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	59
30	IRIONA HASANAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64
31	TRI UTAMI	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	59
32	MUHAMMAD ALI	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	60
33	HENOKH	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	56
34	AFIFAH IRSHA	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	58
35	FIRMAN PRASETIA	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	58
36	NADIAH SHAFIRA	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	59
37	LINDA UDAYATI	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	54
38	ANGELINA	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	59
39	FARID CAHYA	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	58
40	NUR	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	56
41	SITI RIHLATUZ	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58
42	RIYAN WAHYUDI	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	58
43	AGUS SUPRIANTO	5	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	57
44	LILIK	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	58
45	ABDURROHMAN	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	55
46	AULIA PUSPITASARI	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	55
47	YULI PAZRIATI	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	54
48	FITRI YANI	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	59
49	WAHYU ANDRIANTO	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	57
50	TANDYA ARIF	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	4	53

NO	NAMA	LOYALITAS PELANGGAN (Y)			
		1	2	3	TOTAL
1	RANIYATI	4	4	3	11
2	DWI DIMAS SAPUTRA	4	4	5	13
3	WIWIK WIDARINI	5	5	5	15
4	GHANIM ABDULLAH	4	4	4	12
5	BETTHY	4	3	4	11
6	AKMALIA	4	5	4	13
7	IKA AYU	4	4	4	12
8	DEWI	3	4	4	11
9	DARA	3	3	4	10
10	SILVA	5	3	3	11
11	CANDRA ALDI	3	4	3	10
12	ANDRI	4	4	4	12
13	DANIAH AMERINA	3	5	3	11
14	HIMMAH MALIMI	3	3	5	11
15	ANGELINA BELLA	4	3	4	11
16	BAYU RAMANTA	5	5	5	15
17	TJANDRA	4	3	3	10
18	ANA WIJAYANTI	4	4	3	11
19	AYUN	5	4	4	13
20	SITI	3	4	3	10
21	NUNUK	5	4	5	14
22	FEBY	4	5	5	14
23	NANIK	3	4	5	12
24	PUTRI WIDYA NINGRUM	3	5	4	12
25	RIZKY YOZKAFEBRIAN	5	4	5	14
26	ALEX SUSANTO	5	4	4	13
27	RISKHI ARCHIA	5	5	5	15
28	PUTRI ACHMAD	4	5	4	13
29	SILVI HANDAYANI	4	4	5	13
30	IRIONA HASANAH	5	4	3	12
31	TRI UTAMI	5	4	5	14
32	MUHAMMAD ALI	4	4	4	12
33	HENOKH	4	5	4	13
34	AFIFAH IRSHA	5	5	5	15



35	FIRMAN PRASETIA	4	5	3	12
36	NADIAH SHAFIRA	5	3	5	13
37	LINDA UDAYATI	4	5	5	14
38	ANGELINA	4	3	5	12
39	FARID CAHYA	4	5	5	14
40	NUR	3	5	5	13
41	SITI RIHLATUZ	4	3	3	10
42	RIYAN WAHYUDI	5	5	4	14
43	AGUS SUPRIANTO	5	4	5	14
44	LILIK	5	5	5	15
45	ABDURROHMAN	3	3	4	10
46	AULIA PUSPITASARI	5	5	5	15
47	YULI PAZRIATI	3	4	3	10
48	FITRI YANI	5	3	4	12
49	WAHYU ANDRIANTO	5	5	3	13
50	TANDYA ARIF	5	5	5	15

NO	NAMA	KEPUASAN PELANGGAN (Z)		
		1	2	TOTAL
1	RANIYATI	4	3	7
2	DWI DIMAS SAPUTRA	3	3	6
3	WIWIK WIDARINI	5	5	10
4	GHANIM ABDULLAH	2	3	5
5	BETTHY	5	4	9
6	AKMALIA	4	4	8
7	IKA AYU	4	5	9
8	DEWI	5	5	10
9	DARA	4	4	8
10	SILVA	3	4	7
11	CANDRA ALDI	4	4	8
12	ANDRI	3	3	6
13	DANIAH AMERINA	3	3	6
14	HIMMAH MALIMI	4	4	8
15	ANGELINA BELLA	4	4	8
16	BAYU RAMANTA	3	2	5
17	TJANDRA	2	3	5
18	ANA WIJAYANTI	5	4	9
19	AYUN	3	3	6
20	SITI	4	5	9
21	NUNUK	4	4	8
22	FEBY	3	3	6
23	NANIK	4	3	7
24	PUTRI WIDYA NINGRUM	3	4	7
25	RIZKY YOZKAFEBRIAN	5	4	9
26	ALEX SUSANTO	4	4	8
27	RISKHI ARCHIA	4	4	8
28	PUTRI ACHMAD	3	3	6
29	SILVI HANDAYANI	3	4	7
30	IRIONA HASANAH	4	3	7
31	TRI UTAMI	3	2	5
32	MUHAMMAD ALI	4	4	8
33	HENOKH	3	4	7
34	AFIFAH IRSHA	5	5	10

35	FIRMAN PRASETIA	2	3	5
36	NADIAH SHAFIRA	5	4	9
37	LINDA UDAYATI	4	5	9
38	ANGELINA	3	4	7
39	FARID CAHYA	3	3	6
40	NUR	5	5	10
41	SITI RIHLATUZ	5	5	10
42	RIYAN WAHYUDI	4	3	7
43	AGUS SUPRIANTO	2	3	5
44	LILIK	5	5	10
45	ABDURROHMAN	3	4	7
46	AULIA PUSPITASARI	3	2	5
47	YULI PAZRIATI	4	4	8
48	FITRI YANI	4	4	8
49	WAHYU ANDRIANTO	5	5	10
50	TANDYA ARIF	3	4	7

Lampiran 3. Output SPSS 26

**OUTPUT SPSS**

**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**UJI VALIDITAS X1**

**Correlations**

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	total
X1_1	Pearson	1	-.195	.297	-.309	-.172	.102	.377*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.301	.111	.097	.363	.593	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson	-.195	1	.000	.203	.469**	-.258	.653*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.301		1.000	.282	.009	.168	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson	.297	.000	1	-.185	.222	.000	.511*
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.111	1.000		.328	.238	1.000	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson	-.309	.203	-.185	1	-.037	-.202	.362
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.097	.282	.328		.846	.286	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson	-.172	.469**	.222	-.037	1	-.244	.437**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.363	.009	.238	.846		.194	.042
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1_6	Pearson	.102	-.258	.000	-.202	-.244	1	.468
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.593	.168	1.000	.286	.194		.039
	N	30	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).

## UJI VALIDITAS X2

### Correlations

		X2. 01	X2. 02	X2. 03	X2. 04	X2. 05	X2. 06	X2. 07	X2. 08	X2. 09	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	tota l
X2. 01	Pearson	1	-	.332	-	-	-	-	.176	-	-	.067	.160	.211	.57
	Correlati on		.110		.186	.040	.097	.118		.012	.192				4*
	Sig. (2- tailed)		.562	.073	.324	.832	.612	.534	.352	.948	.308	.724	.397	.262	.028
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2. 02	Pearson	-	1	-	-	.190	.104	.187	-	.229	-	-	.147	-	.062
	Correlati on	.110		.220	.205				.335		.113	.312		.071	
	Sig. (2- tailed)	.562		.243	.276	.314	.585	.323	.070	.225	.552	.094	.440	.708	.023
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2. 03	Pearson	.332	-	1	-	-	.220	-	-	.100	.146	.077	.026	-	.363
	Correlati on		.220		.212	.368		.292	.088					.057	
	Sig. (2- tailed)	.073	.243		.260	.045	.243	.118	.645	.601	.441	.687	.891	.766	.049
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2. 04	Pearson	-	-	-	1	.080	-	.294	.262	-	.229	.040	-	.148	.642
	Correlati on	.186	.205	.212			.108			.261			.137		
	Sig. (2- tailed)	.324	.276	.260		.673	.570	.115	.161	.164	.223	.833	.471	.434	.021
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2. 05	Pearson	-	.190	-	.080	1	-	.034	.171	-	.028	.000	.168	.279	.625*
	Correlati on	.040		.368			.016			.086					
	Sig. (2- tailed)	.832	.314	.045	.673		.935	.858	.367	.651	.885	1.000	.375	.135	.023
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X2.0 6	Pearson	-	.10	.22	-	-	1	-	-	-	.372	.11	.04	.05	.568
	Correlation	.09	4	0	.10	.01		.33	.03	.210	*	7	0	8	
	n	7			8	6		1	8						
	Sig. (2-tailed)	.61	.58	.24	.57	.93		.07	.84	.266	.043	.53	.83	.76	.029
		2	5	3	0	5		4	1			8	4	2	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.0 7	Pearson	-	.18	-	.29	.03	-	1	-	.122	.162	.06	-	-	.730
	Correlation	.11	7	.29	4	4	.331		.12			4	.23	.08	
	n	8		2					5				1	6	
	Sig. (2-tailed)	.53	.32	.11	.11	.85	.074		.51	.521	.393	.73	.21	.65	.013
		4	3	8	5	8			1			8	9	0	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.0 8	Pearson	.17	-	-	.26	.17	-	-	1	-	.135	-	.16	.22	.406
	Correlation	.6	.33	.08	2	1	.038	.12		.343		.14	.9	3	*
	n	5	5	8				5				2			
	Sig. (2-tailed)	.35	.07	.64	.16	.36	.841	.51		.064	.475	.45	.37	.23	.045
		2	0	5	1	7		1				3	1	5	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.0 9	Pearson	.01	.22	.10	.26	.08	.210	.12	.34	1	.410	.04	.16	154	.491
	Correlation	.2	9	0	1	6		.2	.3		*	0	9		
	n														
	Sig. (2-tailed)	.94	.22	.60	.16	.65	.266	.52	.06		.024	.83	.37	.41	.036
		8	5	1	4	1		1	4			2	1	6	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 0	Pearson	-	-	.14	.22	.02	.372	.16	.13	-	1	-	-	.10	.446
	Correlation	.19	.11	6	9	8	*	2	5	.410		.16	.11	2	
	n	2	3							*		6	8		
	Sig. (2-tailed)	.30	.55	.44	.22	.88	.043	.39	.47	.024		.38	.53	.59	.041
		8	2	1	3	5		3	5			1	6	1	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 1	Pearson	.06	-	.07	.04	.000	.11	.06	-	-	-	1	.07	.000	.674
	Correlation	.7	.31	7	0		.7	.4	.14	.04	.16		4		
	n	2	2						2	0	6				
	Sig. (2-tailed)	.72	.09	.68	.83	1.00	.53	.73	.45	.83	.38		.69	1.00	.018
		4	4	7	3	0	8	8	3	2	1		7	0	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X2.1	Pearson	.16	.14	.02	-	.168	.04	-	.16	-	-	.074	1	-.324	.526
2	Correlatio	0	7	6	.13		0	.23	9	.16	.11				
	n				7			1		9	8				
	Sig. (2-	.39	.44	.89	.47	.375	.83	.21	.37	.37	.53	.697		.081	.033
	tailed)	7	0	1	1		4	9	1	1	6				
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1	Pearson	.21	.07	.05	.14	.279	.05	.08	.22	.15	.10	.000	.32	1	.651
3	Correlatio	1	1	7	8		8	6	3	4	2		4		*
	n														
	Sig. (2-	.26	.70	.76	.43	.135	.76	.65	.23	.41	.59	1.00	.08		.020
	tailed)	2	8	6	4		2	0	5	6	1	0	1		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

## UJI VALIDITAS Z

### Correlations

		Z.1	Z.2	total
Z.1	Pearson Correlation	1	.646**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
Z.2	Pearson Correlation	.646**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30

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

## UJI VALIDITAS Y

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.040	.177	.633**
	Sig. (2-tailed)		.834	.349	.022
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.040	1	.118	.602**
	Sig. (2-tailed)	.834		.534	.025
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.177	.118	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.349	.534		.018
	N	30	30	30	30

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

## UJI RELIABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.784	.785	24



## UJI ASUMSI KLASIK UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

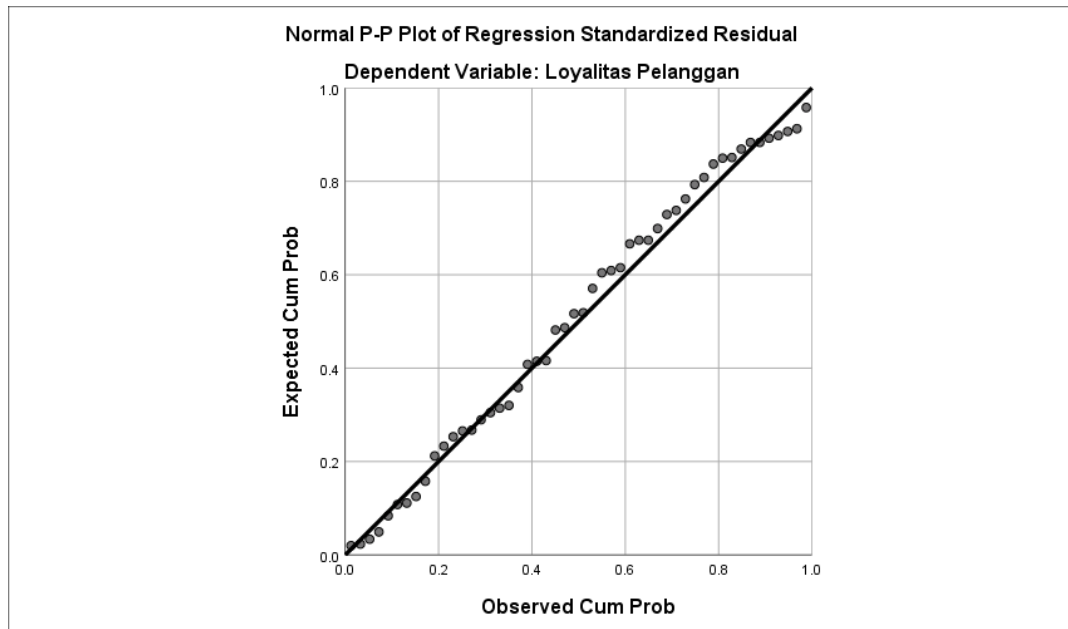
		Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
N		50	50	50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	27.5000	58.5000	12.5000	7.5000
	Std. Deviation	1.59399	3.10530	1.61940	1.59399
	Most Extreme Differences				
	Absolute	.123	.096	.123	.123
	Positive	.123	.096	.123	.123
	Negative	-.123	-.096	-.123	-.123
Test Statistic		.123	.096	.123	.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.057 <sup>c</sup>	.056 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

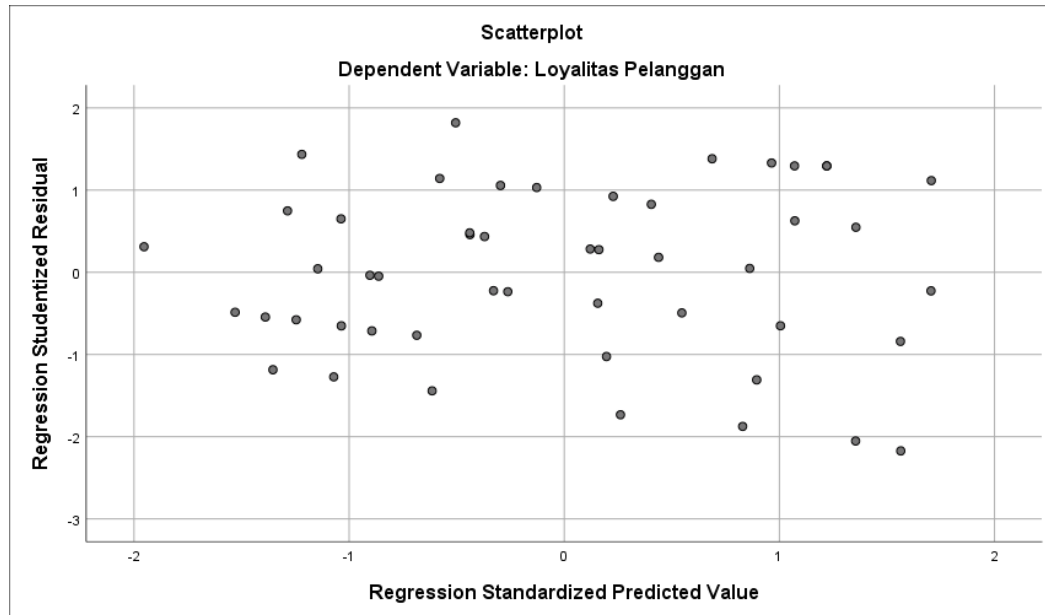
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



## UJI HETEROSKEDASTISITAS



## UJI MULTIKOLINIERITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.547	5.039		3.086	.003		
	Kualitas Produk	.227	.154	.223	3.463	.014	.853	1.172
	Kualitas Pelayanan	.157	.080	.156	2.383	.048	.837	1.195
	Kepuasan Pelanggan	.017	.145	.016	2.374	.041	.962	1.039

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**REGRESI 1**  
**UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER INDIVIDUAL**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.178	4.997		1.036	.305
Kualitas Produk	.133	.154	.133	2.461	.039
Kualitas Pelayanan	.102	.079	.199	3.215	.020

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER SIMULTAN**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.724	2	2.362	3.270	.040 <sup>b</sup>
	Residual	119.776	47	2.548		
	Total	124.500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**UJI KOEFISIEN DETERMINASI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 <sup>a</sup>	.380	.303	1.59638

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**REGRESI 2**  
**UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER INDIVIDUAL**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	15.547	5.039		3.086	.003
	Kualitas Produk	.227	.154	.223	3.463	.014
	Kualitas Pelayanan	.157	.080	.156	2.383	.048
	Kepuasan Pelanggan	.017	.145	.016	2.374	.041

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**UJI SIGNIFIKANSI PARAMETER SIMULTAN**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.977	3	3.992	1.576	.020 <sup>b</sup>
	Residual	116.523	46	2.533		
	Total	128.500	49			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

**UJI KOEFISIEN DETERMINASI**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.580	.540	1.59158

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

## Lampiran 4 Log Bimbingan Skripsi

1/28/22, 6:10 PM

Print Log Bimbingan Skripsi



**STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malangucewara**

Jl. Terusan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur  
phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619  
email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

printed:  
2022-01-28 18:09:58  
verification:  
f4fd52c

## Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : BELLA YOSEFINA  
NPK : K.2018.1.34530  
Nama Dosen : LIDIA ANDIANI, SE., MM.  
NIK : 202.710.250

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Agustus 2021
1	1	05-08-2021	konsultasi judul	
2	1	12-08-2021	mengajukan proposal	
3	1	25-08-2021	seminar proposal	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	September 2021
4	1	02-09-2021	acc proposal dan pengajuan bab 1-3	
5	1	22-09-2021	revisi bab 1-3 latar belakang masih terlalu umum tidak mengarah pada permasalahan penjelasan judul masih kurang penelitian terdahulu masih tidak dihubungkan untuk menentukan obyek penelitiannya dan responden juga belum lengkap	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Oktober 2021
6	1	07-10-2021	konsultasi bab 1-3 revisi belum diperbaiki	
7	1	21-10-2021	konsultasi bab 1-3 revisi masih banyak yang belum dilakukan	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	November 2021
8	1	11-11-2021	konsultasi bab 1-3 masih belum lengkap revisinya	
9	2	15-11-2021	mengajukan bab 4	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Desember 2021
10	2	02-12-2021	revisi bab 4 gambaran perusahaan terlalu banyak justru yang harus dikedepankan adalah permasalahan yang terjadi interpretasi data jangan hanya menampilkan prosentase saja demikian juga di interpretasi data	
11	2	15-12-2021	revisi bab 4 belum diperbaiki	
12	2	28-12-2021	konsultasi bab 5	

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Januari 2022
13	2	12-01-2022	konsultasi bab 5 saran dan kesimpulan tetap harus mengarah ke tujuan dan rumusan masalah	
14	2	13-01-2022	acc bab 1-5	
15	1	25-01-2022	seminar hasil	
16	2	25-01-2022	seminar hasil	

*Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)*