

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

KUESIONER

Kepada Yth. Bapak/ibu/Saudara/Saudari karyawan pada PERUSAHAAN KANTOR HUKUM YUSTITIA INDONESIA, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**" jawaban dari bapak/ibu/saudara/saudari akan dijamin kerahasiaannya

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

KARAKTER RESPONDEN

1. Jenis kelamin :

- a. Laki-laki. b. Wanita.

Untuk pernyataan di bawah ini, pilihlah jawaban dengan memberikan tanda cek (√) padapilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Anda !

PETUNJUK :

SS = Sangat setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN Pada PT KARYA MUDA MANDIRI
KATOL MADURA**

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

X1.1 : Kondisi ruangan di tertata rapi, dan bersih

X 1.2 : Penampilan dari pegawai rapi

X1.3 : Pegawai sigap dalam melayani pelanggan

X1.4 : Pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

X1.5 : Pelayanan pegawai tepat waktu

X1.6 : Pelayanan cepat

X1.7 : Pegawai tanggap dalam menjelaskan yang tidak diketahui oleh
pelanggan

X1.8 : Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi

X1.9 : Pegawai melayani dengan ramah/senyum

X1.10 : Pegawai memberikan sapaan kepada pelanggan

X1.11: Pegawai memberikan perhatian individual kepada para pelanggan

Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)

X2.1 : Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan

X2.2 : Pelayanan memberikan kepuasan dan membuat saya merasa nyaman

X2.3 : Saya bersedia merekomendasikan pelayanan kepada teman dan

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Y1 : Saya akan memakai jasa PT ini kembali

Y2 : Saya akan selalu memakai jasa PT ini ketika saya membutuhkan

Y3 : PT karya muda memiliki citra merek yang baik

Y4 : Karyawan PT karya muda memberikan perhatian secara individual kepada saya tanpa memandang status sosial

Y5 : Karyawan PT karya muda memahami saya saat menjelaskan kebutuhan saya

Y6 : Saya tidak akan beralih kepada PT lain

Y7 : PT karya muda memiliki nama yang mudah diingat

Y8 : PT karya muda memiliki nama yang terkenal

Y9 : Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk

Y10 : Pelayanan PT karya muda sesuai dengan harapan saya

Y11 : PT karya muda menawarkan jasa yang sesuai kebutuhan saya

Y12 : Saya puas dengan kualitas jasa PT karya muda

Y13 : Saya bangga menggunakan jasa di PT karya muda

Y14 : Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan

Y15 : Ketika saya membutuhkan bantuan karyawan PT karya muda memiliki waktu luang untuk membantu

Y16 : Saya akan merekomendasikan PT karya muda kepada orang lain (teman, sahabat, kerabat)

Tabel 4. 1 Uji validitas

No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan Hasil
1	X1.1	0,862	0,195	Val
2	X1.2	0,866	0,195	Val
3	X1.3	0,898	0,195	Val
4	X1.4	0,754	0,195	Val
5	X1.5	0,885	0,195	Val
6	X1.6	0,906	0,195	val
7	X1.7	0,915	0,195	val
8	X1.8	0,919	0,195	val

9	X1.9	0,892	0,195	val
10	X1.10	0,879	0,195	val
11	X1.11	0,820	0,195	val
12	X2.1	0,845	0,195	val
13	X2.2	0,873	0,195	val
14	X2.3	0,941	0,195	val
15	Y1	0,944	0,195	val
16	Y2	0,923	0,195	val
17	Y3	0,858	0,195	val
18	Y4	0,725	0,195	val
19	Y5	0,891	0,195	val
20	Y6	0,816	0,195	val
21	Y7	0,762	0,195	val
22	Y8	0,833	0,195	val
23	Y9	0,908	0,195	val
24	Y10	0,889	0,195	val
25	Y11	0,924	0,195	val
26	Y12	0,927	0,195	val
27	Y13	0,922	0,195	val
28	Y14	0,903	0,195	val
29	Y15	0,911	0,195	val
30	Y16	0,912	0,195	val

Tabel 4. 2 Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Item	N
-----	----------	----------------	------	---

1.	Kualitas Pelayanan (X1)	.976	3	100
2.	Kepuasan Pelanggan (X2)	.928	3	100
4.	Loyalitas Pelanggan (Y)	.980	14	100

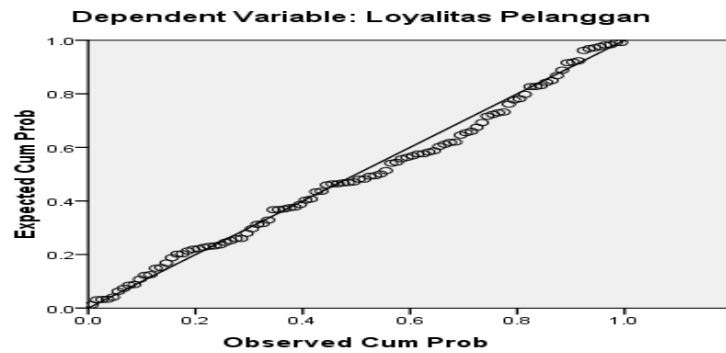
Tabel 4. 3 Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan	.999	1.001
Kepuasan Pelanggan	.999	1.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-P

a. Normal P-P Plot

b. Tabel 4. 4 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.082	15.731		-.069	.945
Kualitas Pelayanan	.076	.497	.026	.153	.879
Kepuasan Pelanggan	3.167	2.194	.247	1.443	.152

a. Dependent Variable: absresid

Tabel 4. 5 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885 ^a	.784	.780	5.324

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

Tabel 4. 6 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.669	2.660		2.508	.014
Kualitas Pelayanan	.611	.084	.600	7.270	.000
Kepuasan Pelanggan	1.457	.371	.324	3.927	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Tabel 4. 7 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9981.439	2	4990.719	176.070	.000 ^a
Residual	2749.471	97	28.345		
Total	12730.910	99			

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

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 3 Tabel r

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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990

3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721

9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007

39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 4 Tabel F

df untuk penye- but (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.5	19.0	19.1	19.2	19.3	19.3	19.3	19.3	19.3	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4	19.4
	1	0	6	5	0	3	5	7	8	0	0	1	2	2	3
3	10.1	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.7	8.70
	3													1	
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.8	5.86
														7	
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.6	4.62
														4	
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.9	3.94
														6	
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.5	3.51
														3	
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.2	3.22
														4	
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.0	3.01
														3	
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.8	2.85
														6	
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.7	2.72
														4	
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.6	2.62
														4	
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.5	2.53
														5	
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.4	2.46

															8	
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.4	2.40	2
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.3	2.35	7
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.3	2.31	3
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.2	2.27	9
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.2	2.23	6
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.2	2.20	2
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.2	2.18	0
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.1	2.15	7
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.1	2.13	5
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.1	2.11	3
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.1	2.09	1
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.0	2.07	9
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.0	2.06	8
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.0	2.04	6
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.0	2.03	5
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.0	2.01	4

Lampiran 5w : Tabel t

Pr	0.2	0.1	0.0	0.02	0.0	0.00	0.00
df	5	0	5	5	1	5	1
	0.5	0.2	0.1	0.05	0.0	0.01	0.00
	0	0	0	0	2	0	2
1	1.000	3.077	6.313	12.706	31.820	63.656	318.3088
2	00	68	75	20	52	74	4
3	0.816	1.885	2.919	4.302	6.964	9.924	22.32712
4	50	62	99	65	56	84	10.21453
5	0.764	1.637	2.353	3.182	4.540	5.840	7.17318
6	89	74	36	45	70	91	5.89343
7	0.740	1.533	2.131	2.776	3.746	4.604	5.20763
8	70	21	85	45	95	09	4.78529
9	0.726	1.475	2.015	2.570	3.364	4.032	4.50079
10	69	88	05	58	93	14	4.29681
11	0.717	1.439	1.943	2.446	3.142	3.707	4.14370
12	56	76	18	91	67	43	4.02470
13	0.711	1.414	1.894	2.364	2.997	3.499	3.92963
14	14	92	58	62	95	48	3.85198
15	0.706	1.396	1.859	2.306	2.896	3.355	3.78739
16	39	82	55	00	46	39	3.73283
17	0.702	1.383	1.833	2.262	2.821	3.249	3.68615
18	72	03	11	16	44	84	3.64577
19	0.699	1.372	1.812	2.228	2.763	3.169	3.61048
20	81	18	46	14	77	27	3.57940
21	0.697	1.363	1.795	2.200	2.718	3.105	3.55181
22	45	43	88	99	08	81	3.52715
23	0.695	1.356	1.782	2.178	2.681	3.054	3.50499
	48	22	29	81	00	54	3.48496
	0.693	1.350	1.770	2.160	2.650	3.012	

24	83	17	93	37	31	28	3.46678
25	0.692	1.345	1.761	2.144	2.624	2.976	3.45019
26	42	03	31	79	49	84	3.43500
27	0.691	1.340	1.753	2.131	2.602	2.946	3.42103
28	20	61	05	45	48	71	3.40816
29	0.690	1.336	1.745	2.119	2.583	2.920	3.39624
30	13	76	88	91	49	78	3.38518
31	0.689	1.333	1.739	2.109	2.566	2.898	3.37490
32	20	38	61	82	93	23	3.36531
33	0.688	1.330	1.734	2.100	2.552	2.878	3.35634
34	36	39	06	92	38	44	3.35634
35	0.687	1.327	1.729	2.093	2.539	2.860	3.34793
36	62	73	13	02	48	93	3.34005
37	0.686	1.325	1.724	2.085	2.527	2.845	3.33262
38	95	34	72	96	98	34	3.32563
39	0.686	1.323	1.720	2.079	2.517	2.831	3.31903
40	35	19	74	61	65	36	3.31279
	0.685	1.321	1.717	2.073	2.508	2.818	3.30688
	81	24	14	87	32	76	
	0.685	1.319	1.713	2.068	2.499	2.807	
	31	46	87	66	87	34	
	0.684	1.317	1.710	2.063	2.492	2.796	
	85	84	88	90	16	94	
	0.684	1.316	1.708	2.059	2.485	2.787	
	43	35	14	54	11	44	
	0.684	1.314	1.705	2.055	2.478	2.778	
	04	97	62	53	63	71	
	0.683	1.313	1.703	2.051	2.472	2.770	
	68	70	29	83	66	68	
	0.683	1.312	1.701	2.048	2.467	2.763	

	35	53	13	41	14	26	
	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	
	04	43	13	23	02	39	
	0.682	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	
	76	42	26	27	26	00	
	0.682	1.309	1.695	2.039	2.452	2.744	
	49	46	52	51	82	04	
	0.682	1.308	1.693	2.036	2.448	2.738	
	23	57	89	93	68	48	
	0.682	1.307	1.692	2.034	2.444	2.733	
	00	74	36	52	79	28	
	0.681	1.306	1.690	2.032	2.441	2.728	
	77	95	92	24	15	39	
	0.681	1.306	1.689	2.030	2.437	2.723	
	56	21	57	11	72	81	
	0.681	1.305	1.688	2.028	2.434	2.719	
	37	51	30	09	49	48	
	0.681	1.304	1.687	2.026	2.431	2.715	
	18	85	09	19	45	41	
	0.681	1.304	1.685	2.024	2.428	2.711	
	00	23	95	39	57	56	
	0.680	1.303	1.684	2.022	2.425	2.707	
	83	64	88	69	84	91	
	0.680	1.303	1.683	2.021	2.423	2.704	
	67	08	85	08	26	46	