

LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER

1. Kuesioner Penelitian

A. Identitas Responden

- 1) Nama :
- 2) NPK :
- 3) Tahun Ajaran :
- 4) Jenis Kelamin :
- 5) Umur :

B. Daftar Pertanyaan

Pilihlah salah satu tanggapan yang dianggap paling sesuai dengan kriteria yang dimiliki McDonald's dengan menggunakan petunjuk berikut ini untuk menjawab pernyataan tersebut kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Kurang Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

1. Menurut saya karyawan McDonald's selalu memberikan senyum, sapa dan salam kepada setiap pelanggan
2. Menurut saya karyawan McDonald's selalu memberikan layanan dan menyajikan makanan yang dipesan dengan tepat waktu
3. Menurut saya karyawan McDonald's tanggap mengahampiri pelanggan yang membutuhkan bantuan
4. Menurut saya karyawan McDonald's mampu menjaga keamanan sehingga pelanggan merasa aman
5. Menurut saya karyawan McDonald's mempunyai kepedulian terhadap pelanggan untuk memberikan pelayanan yang baik

HARGA

1. Menurut saya McDonald's menawarkan harga yang terjangkau
2. Menurut saya McDonald's menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diharapkan
3. Menurut saya McDonald's mampu mempertahankan harga yang sudah ada dikarenakan daya saing dengan harga dipasaran
4. Menurut saya McDonald's mampu menyesuaikan harga dengan manfaat loyalitas pelanggan

PROMOSI

1. Menurut saya Iklan yang dikeluarkan McDonald's di media membuat tertarik pelanggan untuk mengkonsumsi
2. Menurut saya McDonald's membuat promosi yang ditawarkan sangat bervariasi, menarik dan menguntungkan
3. Menurut saya McDonalds mampu menciptakan strategi promosi yang lebih baik
4. Menurut saya McDonald's mampu memberikan kualitas tenaga pemasar dikalangan pelanggan

LOYALITAS PELANGGAN

1. Saya akan melakukan pembelian ulang karena McDonald's memiliki berbagai macam menu yang tidak membosankan
2. Saya akan merekomendasikan kepada pihak lain mengenai menu, fasilitas dan lainnya
3. Saya tidak berniat pindah ke restoran fast food lainnya karena McDonald's menciptakan menu makanan dan fasilitas tempat yang baik dan nyaman agar pelanggan tetap menyukai produk dan merek tersebut
4. Menurut saya McDonald's mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan untuk menyampaikan produk yang dibeli

LAMPIRAN II HASIL OUTPUT SPSS

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan (X1)	Harga (X2)	Promosi (X3)	Loyalitas Pelanggan (Y)
N		101	101	101	101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23.14	18.09	18.48	18.21
	Std. Deviation	2.717	2.413	2.189	2.321
Most Extreme Differences	Absolute	.347	.330	.351	.305
	Positive	.247	.214	.243	.220
	Negative	-.347	-.330	-.351	-.305
Kolmogorov-Smirnov Z		.499	.423	.557	.713
Asymp. Sig. (2-tailed)		.965	.994	.915	.689

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

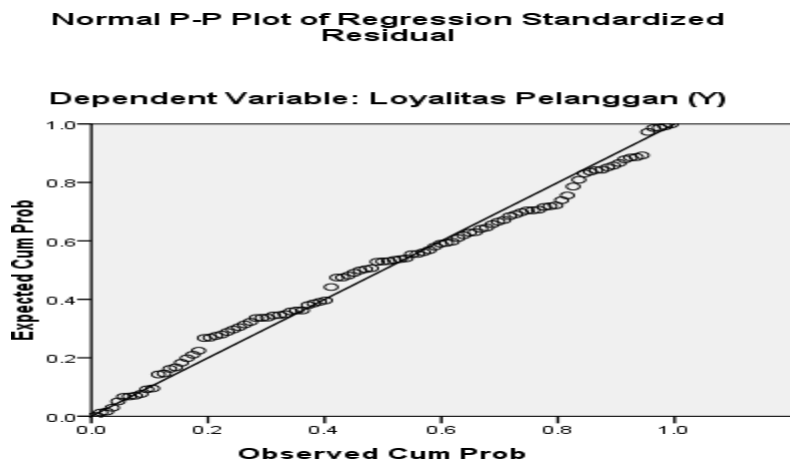
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	15.56845718

Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.779
Asymp. Sig. (2-tailed)		.578

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.917 ^a

a. Predictors: (Constant),
Promosi (X3), Kualitas
Pelayanan (X1), Harga (X2)

b. Dependent Variable:
Loyalitas Pelanggan (Y)

Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.998	1.002
	Harga (X2)	.995	1.005
	Promosi (X3)	.997	1.003

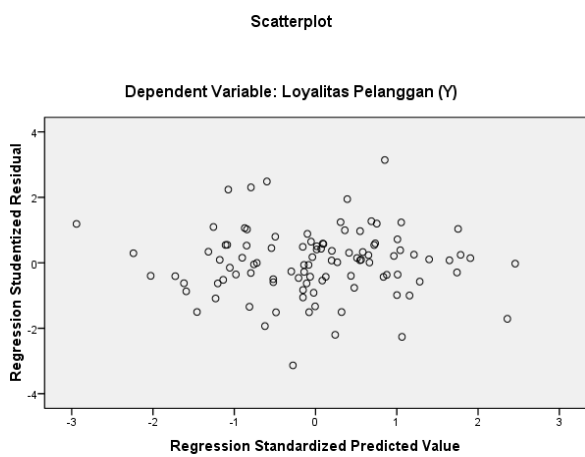
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.517	9.306		-.270	.787
	Kualitas Pelayanan (X1)	.798	.690	.209	1.158	.250
	Harga (X2)	.476	.837	.111	.569	.570
	Promosi (X3)	-.705	.923	-.149	-.764	.447

a. Dependent Variable: absresid

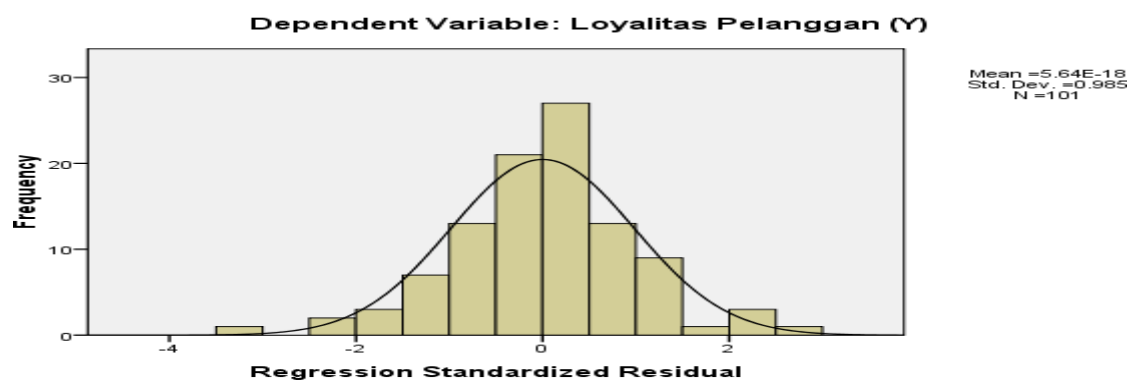


Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	101	13	25	23.14	2.717
Harga (X2)	101	9	20	18.09	2.413
Promosi (X3)	101	10	20	18.48	2.189
Loyalitas Pelanggan (Y)	101	10	20	18.21	2.321
Valid N (listwise)	101				

Histogram



Lihat youtube iwan mizan interpretasi asumsi klasik

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.801	.795	1.050

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	431.603	3	143.868	130.385	.000 ^a
	Residual	107.030	97	1.103		
	Total	538.634	100			

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.233	.946		.246	.806
	Kualitas Pelayanan (X1)	.299	.070	.350	4.261	.000
	Harga (X2)	.370	.085	.385	4.351	.000
	Promosi (X3)	.237	.094	.223	2.523	.013

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Keterangan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.801	.795	1.050

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2)

Determinan untuk melihat besarnya pengaruh semua x terhadap y, nilainya diperoleh dari r square kali 100 (80,1%)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	431.603	3	143.868	130.385	.000 ^a
	Residual	107.030	97	1.103		
	Total	538.634	100			

a. Predictors: (Constant), Promosi (X3), Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji F untuk melihat ada tidaknya pengaruh x secara bersamaan (simultan) thd y hasilnya sig/p= 0,000 < 0,05 berarti ada pengaruh semua x secara simultan thd y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.233	.946		.246	.806

Kualitas Pelayanan (X1)	.299	.070	.350	4.261	.000
Harga (X2)	.370	.085	.385	4.351	.000
Promosi (X3)	.237	.094	.223	2.523	.013

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Uji t mirip uji F tetapi variabel x diuji secara terpisah (parsial) terhadap y hasilnya

X1 sig= 0,000 < 0,05 ada pengaruh X1 thd Y scr parsial

X2 sig= 0,000 < 0,05 ada pengaruh X2 thd Y scr parsial

X3 sig= 0,013 < 0,05 ada pengaruh X3 thd Y scr parsial

Validitas

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	tx1
x1.1	Pearson Correlation	1	.798**	.799**	.741**	.825**	.918**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
x1.2	Pearson Correlation	.798**	1	.736**	.782**	.717**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
x1.3	Pearson Correlation	.799**	.736**	1	.806**	.815**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101

x1.4	Pearson Correlation	.741**	.782**	.806**	1	.775**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
x1.5	Pearson Correlation	.825**	.717**	.815**	.775**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101
tx1	Pearson Correlation	.918**	.890**	.918**	.905**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

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

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	tx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.733**	.757**	.670**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x2.2	Pearson Correlation	.733**	1	.818**	.884**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x2.3	Pearson Correlation	.757**	.818**	1	.817**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x2.4	Pearson Correlation	.670**	.884**	.817**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101
tx2	Pearson Correlation	.880**	.932**	.926**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101

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

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	tx3
x3.1	Pearson Correlation	1	.781**	.853**	.745**	.902**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x3.2	Pearson Correlation	.781**	1	.824**	.918**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x3.3	Pearson Correlation	.853**	.824**	1	.865**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101
x3.4	Pearson Correlation	.745**	.918**	.865**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101
tx3	Pearson Correlation	.902**	.942**	.948**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101

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

Correlations

		y1	y2	y3	y4	ty
y1	Pearson Correlation	1	.687**	.710**	.723**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
y2	Pearson Correlation	.687**	1	.792**	.724**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
y3	Pearson Correlation	.710**	.792**	1	.719**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101
y4	Pearson Correlation	.723**	.724**	.719**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101
ty	Pearson Correlation	.865**	.904**	.916**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	18.50	4.712	.868	.930
x1.2	18.49	4.812	.826	.938
x1.3	18.55	4.610	.865	.931
x1.4	18.52	4.792	.849	.933
x1.5	18.50	5.012	.859	.933

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	13.67	3.122	.762	.939
x2.2	13.53	3.511	.885	.892
x2.3	13.53	3.371	.869	.893
x2.4	13.52	3.412	.848	.900

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	13.86	2.881	.830	.952
x3.2	13.86	2.781	.898	.932
x3.3	13.84	2.675	.905	.929
x3.4	13.86	2.621	.899	.931

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	13.60	3.382	.774	.893
y2	13.68	3.019	.820	.875
y3	13.72	2.742	.827	.878
y4	13.61	3.339	.795	.887