




Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇĘWARA**  
d/n. ABM School of Economics

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2014  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/IAK-VIIS/XII/2013

**Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi**  
Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017  
**Nomor : 0908/BAAK/X/2016**

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

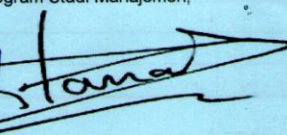

Nama : Dra. DWI DANESTY DECCASARI, MM  
Sebagai : Dosen Pembimbing 1  
Nama : --  
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SABRINA DINDA SISWIYANI  
Nomor Pokok : K.2013.1.32165  
Skripsi yang diajukan  
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN  
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN  
Tempat/Obyek : -  
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.  
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
Pada Tanggal : 31/07/2017  
Ketua Program Studi Manajemen,

  
  
Dra. LINDANANTY, MM.  
NIK-P.3M : 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan  
Malang - Indonesia (65142)      Telp. 62 341 491813 (Hunting)  
Fax 62 341 495619      <http://www.stie-mce.ac.id>  
e-mail: [info@stie-mce.ac.id](mailto:info@stie-mce.ac.id)



# STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan : <u>Maret</u>	
10/25		Konsultasi Judul (menambah variabel intervening)	
		Bulan : <del>November</del> <u>Mei</u>	
29/11		konsultasi Proposal	
		Bulan : <u>Juni</u>	
16/07		Seminar Proposal	
		Bulan : <u>Juli</u>	
28/07		BAB III Revisi	
		Bulan : <u>Agustus</u>	
01/08		Bab III Bab IV lanjut	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

### Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis
5. Rutinitas Pembimbingan

d/r ABM School of Economic




Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2014  
 Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/AK-VI/S/OII/2013

### Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017  
 Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkeçwara Malang menetapkan :

Nama	: Dra. DWI DANESTY DECCASARI, MM
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: - - -
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama	: SABRINA DINDA SISWIYANI
Nomor Pokok	: K.2013.1.32165
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek	: GOJEK MALANG

Judul Skripsi : PENGARUH LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KASUSU PADA KONSUMEN GOJEK DI MALANG)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya. Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
 Pada Tanggal : 04/08/2017  
 Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.  
 NIK-P.3M : 202.710.194



# STIE Malangkeççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan : Agustus	
7/08		Revisi 4	
		Acc 4	
		Bulan : Agustus	
08/08		Revisi 5	
		Revisi 5	
		Acc 5	
		Bulan :	
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

**Catatan:**

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOJEK DI MALANG)**

Kepada responden yang terhormat, Saya mahasiswa jurusan Manajemen STIE  
MALANGKUCECWARA

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi, saya memohon kesediaan dari saudara/i pengguna jasa layanan Go-Jek untuk mengisi kuisioner yang telah saya sajikan. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai peneliti mengharapkan:

1. Saudara/i menjawab setiap pertanyaan sejujur-jujurnya dan perlu diketahui jawaban anda tidak berhubungan dengan benar atau salah .
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.

**Jenis Kelamin**

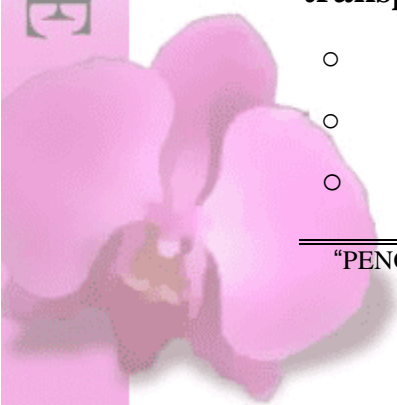
- Laki – Laki
- Perempuan

**Usia**

- < 17 Tahun
- 18 - 28 Tahun
- 29 - 39 Tahun
- 40 - 49 Tahun
- 50 Tahun

**Telah berapa kali anda menggunakan pelayanan jasa  
transportasi Go-Jek**

- < 3 kali
- 3 - 6 kali
- 6 kali



## TANGGAPAN RESPONDEN

PETUNJUK :

SS : sangat setuju

S : setuju

N : netral

TS : tidak setuju

STS: sangat tidak setuju

### Kualitas Layanan (X)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	<b>Bukti fisik (Tangibles)</b>					
	GoJek sudah menggunakan sepeda motor yang baik, layak, dan tidak di modifikasi					
2	GoJek memberikan perlengkapan keamanan berkendara seperti helm dan masker untuk saya gunakan					
3	Driver GoJek menggunakan identitas perusahaan berupa jaket berwarna hijau dengan logo GoJek					
4	Driver Gojek berpakaian dengan rapi, bersih, dan bersepatu saat melakukan pelayanan					
	<b>Keandalan (reliability)</b>					
1	Driver GoJek memberitahukan dengan jelas kepada saya apabila terjadi keterlambatan pelayanan kepada konsumen					
2	Driver GoJek mengemudikan motor dengan menaati peraturan tata tertib berlalu lintas					
3	Driver GoJek mengenakan tarif sesuai dengan harga yang tertera pada aplikasi GoJek					
4	GoJek meberikan pelayanan selama 24 jam untuk menanggapi pemesanan saya					
5	Gojek memberikan kemudahan dalam melakukan pemesanan saya					
	<b>Daya tanggap (Responsiveness)</b>					
1	Driver GoJek mengkonfirmasi pemesanan saya secara cepat dengan menelfon untuk memastikan kembali					
2	Saya tidak terlalu lama menunggu dalam memesan jasa Gojek					
3	Driver GoJek cepat dalam menanggapi keluhan saya					
4	Driver gojek siap membantu saya ketika saya membutuhkan sesuatu pada saat pemesanan					

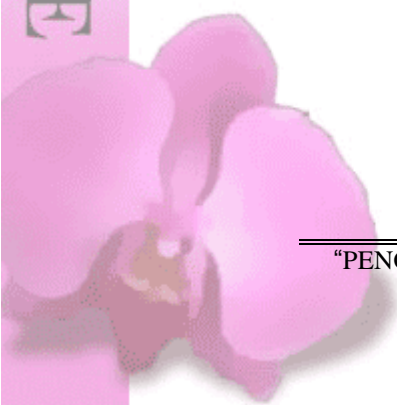
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
1	Driver GoJek terampil dalam mengemudikan kendaraanya					
2	Driver GoJek mengetahui informasi jalan atau alamat yang akan saya tuju					
3	Gojek menyediakan layanan pengaduan yang tersedia pada aplikasi GoJek					
4	Perusahaan GoJek selalu memberikan rasa aman kepada saya dari tindak kejahatan					
5	Driver/karyawan GoJek selalu bersikap ramah dan sopan kepada saya					
<b>Empati (empathy)</b>						
1	Driver gojek membantu saya mengangkat / menaikkan barang ke sepeda motor					
2	Driver gojek membantu saya pada saat menaiki sepeda motor					
3	Driver GoJek memberitahukan penggunaan helm yang benar kepada saya					
4	Gojek memberikan pelayanan yang sama tanpa melihat status social saya					

#### **Kepuasan Pelanggan (Y1)**

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya merasa layanan yang diberikan GoJek sesuai dengan apa yang saya harapkan					
2	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki driver Gojek dalam berkendara					
3	Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan yang dimiliki driver Gojek					
4	Saya merasa layanan yang diberikan sesuai dengan harga/tarif yang saya bayarkan					
5	Saya puas dengan pelayanan Gojek yang cepat dan akurat					
6	Saya puas dengan fasilitas (sepeda motor, helm, masker) yang disediakan oleh Gojek					
7	Saya merasa puas dengan aplikasi yang disediakan GoJek					

**Loyalitas (Y2)**

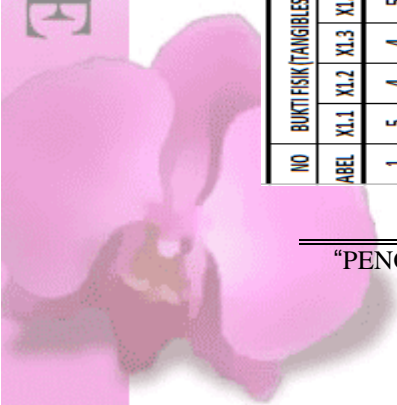
No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mengatakan hal-hal yang baik/positif tentang GoJek kepada pihak lain					
2	Saya merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa GoJek					
3	Saya akan tetap menggunakan jasa GoJek walaupun lebih mahal dari jasa transportasi online lainnya					
4	Saya akan selalu mendorong teman atau kenalan saya untuk menggunakan jasa GoJek					
5	GoJek merupakan pilihan pertama saya jika saya membutuhkan jasa transportasi online					
6	Saya akan menggunakan jasa GoJek lagi di kemudian hari					
7	Saya percaya bahwa GoJek merupakan transportasi online yang terbaik					





NO	BUKTI FISIK (TANGIBLES)			KEANDALAN (REALITY)					TA TANGGAP (RESPONSIVENESS)					JAMINAN (ASSURANCE)					EMPATI (EMPATHY)					KEPUASAN PELANGGAN (V1)							LOYALITAS PELANGGAN (V2)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TX	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	TY1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	TY2
1	5	4	4	5	5	4	3	1	4	1	4	4	1	3	4	5	1	3	2	4	4	2	73	4	3	4	3	5	2	4	25	5	4	5	4	3	5	5	31
2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4	4	4	5	5	5	31	5	4	4	4	5	5	5	32
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	2	4	4	4	4	89	5	5	4	5	4	4	4	31	5	5	3	4	5	5	5	32
4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	100	4	5	5	4	5	5	5	33	4	4	5	5	4	4	4	30	
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	96	5	4	4	4	5	4	4	5	31	5	5	4	5	5	5	4	33
6	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	79	4	4	4	4	4	4	2	4	26	4	4	2	3	3	3	3	22
7	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	89	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	2	2	4	4	3	23
8	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	3	3	4	5	81	4	3	3	5	5	3	5	28	4	4	4	5	2	1	1	21	
9	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5	5	96	5	4	5	4	5	4	5	33	4	5	3	3	4	5	5	29	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	2	4	79	3	3	3	3	3	3	4	22	4	3	3	3	2	3	3	21	
11	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	2	4	2	2	4	83	5	3	4	5	5	5	5	32	4	4	3	4	5	5	5	30	
12	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	3	2	4	5	5	4	4	5	92	5	5	4	5	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35	
13	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	85	4	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	3	3	3	4	24
14	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	93	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	4	4	4	26	
15	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	53	2	2	2	3	2	2	3	16	3	3	2	3	3	2	2	18	
16	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	69	4	4	3	3	3	3	3	23	3	4	3	3	3	4	3	23	
17	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	98	5	4	5	5	5	4	5	33	5	5	5	5	5	5	5	34	
18	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	91	4	5	4	5	5	5	4	32	5	5	5	4	5	5	5	34	
19	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	104	4	4	4	4	4	5	3	29	5	5	5	5	5	5	5	35	
20	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	85	4	4	4	4	4	4	3	26	4	3	3	3	4	4	4	25	
21	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	96	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	34	
22	3	1	1	3	1	4	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	49	3	1	3	1	2	3	2	15	2	2	2	2	1	2	1	12	

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek di Malang)”  
 Author: Sabrina Dinda Siswiyani NPK: K.2013.1.32165





NO	KUALITAS LAYANAN(X)										ANALISIS JALUR (PATH)																														
	BUKTI FSJK (TANGIBLES)		KEANDALAN (REALIBTY)		TANGGAP (RESPONSIVEN)		JAMINAN (ASSURANCE)		EMPATI (EMPATHY)		KEPUASAN PELANGGAN (Y1)					LOYALITAS PELANGGAN (Y2)																									
45	2	4	2	3	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	71	3	3	3	4	4	5	26	3	4	5	3	5	2	27				
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	91	4	4	4	5	5	4	31	4	4	5	5	1	3	27			
47	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	2	3	4	5	29			
48	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	4	4	4	29			
49	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	95	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	3	4	5	5	30			
50	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	100	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	35		
51	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	85	5	4	5	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	3	26		
52	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	92	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	5	5	5	34		
53	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	100	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	
54	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	82	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	3	24		
55	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	4	4	4	3	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28		
56	5	5	5	5	4	1	4	3	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	86	4	3	4	4	4	5	3	4	27	3	2	3	3	1	4	3	19	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	85	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	2	3	2	5	5	23		
58	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	73	3	3	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	4	30		
59	4	3	2	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	96	4	4	4	4	3	4	26	3	3	3	3	3	3	3	3	21		
60	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	5	4	4	4	4	29	2	4	4	4	4	4	4	4	5	27	
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	106	5	3	5	5	5	5	33	2	4	4	5	5	5	5	5	30		
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	23	
63	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	3	3	4	4	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	
64	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	76	3	3	4	4	4	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	
65	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	76	3	3	4	4	4	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	
66	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	2	4	83	4	3	5	5	4	3	28	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	26	
67	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	78	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	27

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek di Malang)”  
 Author: Sabrina Dinda Siswiyani NPK: K.2013.1.32165

NO	KUALITAS LAYANAN(X)										ANALISIS JALUR (PATH)																													
	BUKTI FISIK (TANGIBLES)		KENDALIAN (RELIABILITY)		TA TANGGAP (RESPONSIVENESS)		JAMINAN (ASSURANCE)		EMPATI (EMPATHY)		KEPUASAN PELANGGAN (Y1)					LOYALITAS PELANGGAN (Y2)																								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	TK	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	TY1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	TY2	
87	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	3	4	3	4	3	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	5	4	4	4	4	5	4	31	5	4	5	4	4	4	1	4	27
89	3	3	3	1	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	64	3	2	1	1	64	3	2	1	1	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	2	20
90	2	2	3	4	5	4	4	5	1	2	3	5	5	5	2	3	3	3	77	5	5	4	1	3	2	1	3	2	1	21	1	4	4	4	4	4	4	2	23	
91	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	53	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	18	2	2	2	1	2	3	3	15	
92	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	45	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	14	2	2	2	1	1	2	2	12	
93	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	1	5	5	3	86	4	3	3	3	4	3	3	3	1	5	3	22	3	2	3	5	5	4	5	27	
94	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	52	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	17	1	3	2	3	3	3	2	17	
95	4	3	4	4	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	70	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	22	3	2	3	3	4	4	3	22	
96	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	49	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	19	2	2	1	1	2	1	2	11	
97	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	96	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	30	4	5	5	5	5	4	4	5	32	
98	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	53	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	15	3	3	3	2	1	2	2	16	

## Validitas

## Correlations

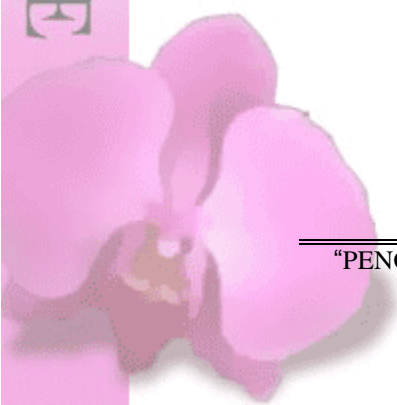
		TX
X1.1	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X1.2	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X1.3	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X1.4	Pearson Correlation	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.1	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.2	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.3	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.4	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X2.5	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X3.1	Pearson Correlation	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X3.2	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Correlations

		TX
X3.3	Pearson Correlation	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X3.4	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X4.1	Pearson Correlation	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X4.2	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X4.3	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X4.4	Pearson Correlation	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X4.5	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X5.1	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X5.2	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X5.3	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
X5.4	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level



## Correlations

		TY1
Y1.1	Pearson Correlation	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.2	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.3	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.4	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.5	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.6	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y1.7	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Correlations

		TY2
Y2.1	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.2	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.3	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.4	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.5	Pearson Correlation	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.6	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98
Y2.7	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

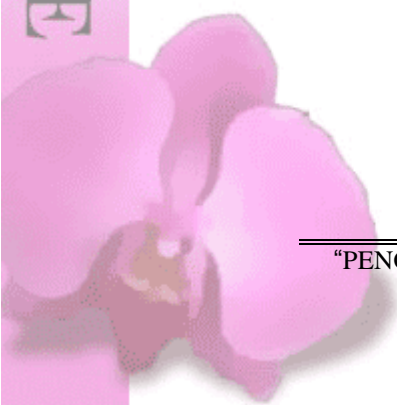
## Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan (Intervening)	Loyalitas Pelanggan
N		98	98	98
Normal Parameters <sup>ab</sup>	Mean	84.34	27.11	26.54
	Std. Deviation	14.259	5.171	5.519
Most Extreme Differences	Absolute	.099	.089	.084
	Positive	.068	.064	.063
	Negative	-.099	-.089	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.984	.877	.831
Asymp. Sig. (2-tailed)		.288	.426	.495

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

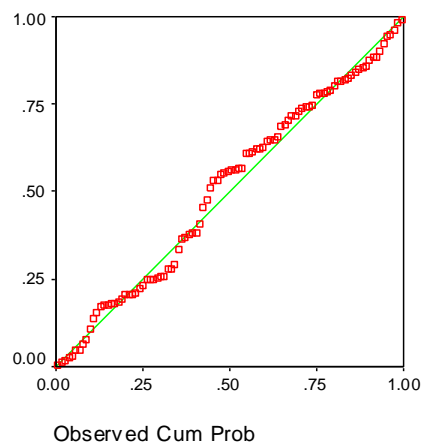
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98963702
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.061
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.842
Asymp. Sig. (2-tailed)		.477

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



### Uji Multikolinieritas

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.205	4.873
	Kepuasan Pelanggan (Intervening)	.205	4.873

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Uji Heteroskedastisitas

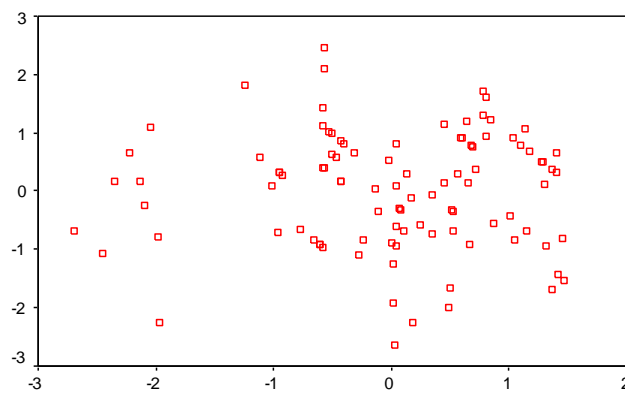
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.637	.345		1.847	.068
	Kualitas Layanan	.004	.009	.097	.429	.669
	Kepuasan Pelanggan (Intervening)	-.005	.025	-.050	-.223	.824

a. Dependent Variable: ABSRESID

### Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



Regression Standardized Predicted Value

### Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	98	45	107	84.34	14.259
Kepuasan Pelanggan (Intervening)	98	14	35	27.11	5.171
Loyalitas Pelanggan	98	11	35	26.54	5.519
Valid N (listwise)	98				

### Regression

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 <sup>a</sup>	.795	.793	2.355

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2061.524	1	2061.524	371.836	.000 <sup>a</sup>
	Residual	532.241	96	5.544		
	Total	2593.765	97			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Intervening)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.155	1.434		-.108	.914
	Kualitas Layanan	.323	.017	.892	19.283	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Intervening)

**Regression****Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.699	.696	3.045

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Intervening)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2064.501	1	2064.501	222.729	.000 <sup>a</sup>
	Residual	889.835	96	9.269		
	Total	2954.337	97			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Intervening)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.352	1.650		1.426	.157
	Kepuasan Pelanggan (Intervening)	.892	.060	.836	14.924	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Regression

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 <sup>a</sup>	.662	.659	3.224

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1956.752	1	1956.752	188.303	.000 <sup>a</sup>
	Residual	997.585	96	10.392		
	Total	2954.337	97			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.024	1.963		-.012	.990
	Kualitas Layanan	.315	.023	.814	13.722	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

## Regression

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 <sup>a</sup>	.722	.716	2.942

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Intervening), Kualitas Layanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2132.216	2	1066.108	123.194	.000 <sup>a</sup>
	Residual	822.121	95	8.654		
	Total	2954.337	97			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (Intervening), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.065	1.792		.036	.971
	Kualitas Layanan	.129	.046	.334	2.797	.006
	Kepuasan Pelanggan (Intervening)	.574	.128	.538	4.503	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

#### 1. BUKTI FISIK

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

#### 2. KEANDALAN

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

#### 3. DAYA TANGGAP

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

#### 4. JAMINAN

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	5

## 5. EMPATI

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	4

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.432	1.477		.292	.771		
	TOTAL.BUKTI.FISIK	.182	.113	.114	1.614	.110	.427	2.343
	TOTAL.KEANDALAN	.478	.100	.367	4.762	.000	.357	2.800
	TOTAL.DAYA.TANGGAP	.329	.139	.179	2.371	.020	.370	2.703
	TOTAL.JAMINAN	.127	.110	.088	1.153	.252	.365	2.737
	TOTAL.EMPATI	.478	.131	.286	3.657	.000	.346	2.893

a. Dependent Variable: TOTAL.KEPUASAN.PELANGGAN

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.563	2.037		.277	.783		
	TOTAL.BUKTI.FISIK	.486	.156	.168	1.839	.009	.427	2.343
	TOTAL.KEANDALAN	.426	.139	.306	3.076	.003	.357	2.800
	TOTAL.DAYA.TANGGAP	.448	.191	.178	1.818	.072	.370	2.703
	TOTAL.JAMINAN	.443	.182	.028	.282	.079	.365	2.737
	TOTAL.EMPATI	.477	.180	.268	2.649	.009	.346	2.893

a. Dependent Variable: TOTAL.LOYALITAS