

DAFTAR PUSTAKA

- Andyana, D.G.A dan Suprpti, N.W.S. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prespsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud. <http://cor.ac.uk/reader/293654100>. I-ISSN 2302-8912. Vol 7, No.11. (di akses pada kamis 3 september 2020 Pkl 21:40).
- Aprilla,I.W dan Amalia, S. 2019. *Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online*. *Jurnal Riset dan Investasi*. <http://garuda.risetdikti.go.id>. ISSN: 2684-706. Vol 5, No.1. (di akses pada kamis 03 september 2020 Pkl 01:25).
- Dermawan, Indra. 2018. *The Effect Of Promotion Mix Of The Off-Air English Service Program At RRI Pro2 Fm Bandung Upon The Loyalty Of The Audiences*. *The Management Journal of Binaniaga*. ISSN 2580-149x.
- Dewa, Chruswandara Bayu. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Prespektif*.<http://ejournal.bsi.oc.id>. E-ISSN 2550-1178. Vol XVI, No.1. (di akses pada kamis 3 september 2020 Pkl 01:10).
- Djan, Ismulyana dan Fitriyanti. 2017. *The Analysis Of Price, Promotion, And Place And Then To Effect On Consumer Decision Making*. *The Management Journal of Binaniaga*. E-ISSN 2580-149x. Vol 2, No.2.
- Erica, D dan Rasyid, H.A. 2018 *Pengaruh Kualitas layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online*. *Jurnal Prespektif*. <http://garuda.riset.dikti.go.id>. ISSN 2250-1178. Vol XVI, No.1. (di akses pada 3 september 2020 pkl 12.28).
- Farisi, S. dan Siregar, Q. R. 2020. *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/manneggio>. ISSN 2623-2634. Vol 3, No.1. (diakses pada selasa 1 september 2020 Pkl 21:40).
- Haryantini. 2019. *Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek Di Stasiun Depok Jawa Barat*. *Jurnal Pemasaran*.

<http://openjurnal.unpam.ac.id>. ISSN 2598-0823. Vol 3, No.1. (diakses pada jumat 21 Agustus 2020 Pkl 11:40).

Juniantara, S. 2018. *Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen Unud.<http://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.ill.p6>. ISSN 2302-8912. Vol 7, No.11. (di akses pada kamis 3 september 2020 Pkl 00:40).

Lusiah, N. D. dan Akbar, A. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online*. Jurnal Ekonomi. <http://dx.doi.org/10.24912/je.v24i2.574>. E-ISSN 2460-5328. Vol. XXI, No. 2. (di akses pada kamis 3 september 2020 Pkl 01:51).

Munandar. 2016. *Relationship Marketing*. Yogyakarta: Ekuilibria. Pangaila, P.A., Worang, F.G dan Wenas, R.S. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek*. Jurnal EMBA. <http://ejournal.unsrat.ac.id>. Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol 6, No.4. (di akses pada kamis 3 september 2020 Pkl 14:08).

Ramadhani, H.I dan Saino. 2020. *Pengaruh Disparatis Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>. ISSN 2337-6078. Vol 8, No.1. (di akses pada senin 24 agustus Pkl 01:56).

Sangadji, Etta, M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekata Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Saputri, Rini S. D. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*. Jurnal of Strategic Communication. <http://journal.univpancasila.ac.id/indek.php/coverage/article/view/1232>. E-ISSN 2686-1992. Vol 10, No.1. (diakses pada selasa 1 september 2020 Pkl 21:31).

Sarjita. 2018. *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Gojek Di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi. <http://jurnal.amaypk.ac.id>. ISSN 2252-5483. Vol V, No.1. (diakses pada senin 21 september 2020 Pkl 21:52).

- Setiawan, R.A dan Budiarti, A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. <http://cor.ac.uk/reader/293654100>. E-ISSN 2461-0593. Vol 7. No.7. (diakses pada sabtu 29 agustus 2020 Pkl 15:55).
- Shopback, PT. 2019. *Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Online*. Diambil dari: www.shopback.com. 24 september 2020.
- Sitorus, B dan Sitorus C.N. 2017. *Peran Transportasi Dalam Mendukung Kawasan Strategis Pariwisata Danau Toba*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik. <http://neliti.com>. ISSN 2355-4721. Vol 4, No.1. (diakses pada kamis 3 september 2020 Pkl 14:57).
- Sofjan, Assauri. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudirman, A., et al. 2020. *Customer Loyalty Of Gojek User Viewed From The Aspects Of Service Quality And Customer Satisfaction*. Jurnal Ilmiah manajemen. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id>. ISSN 2355:4721. Vol 8, No.1. (diakses pada kamis 3 september 2020 Pkl 15:17).
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D Cetakan ke 2*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surya, Ade Permata. 2019. *Customer Loyalty From Perspektif Of Marketing Mix Strategy And Customer Statisfaction A Study From Grab Online Transportation In Era Of Industrial Revolution 4.0*. Jurnal Ilmiah Manajemen. <http://cor.ac.uk/reader/293654100>. E-ISSN 2460-5328. Vol 9, No.3. (diakses pada kamis 3 september 2020 Pkl 00:40).
- Tarigan, H.I., Manurung, Y.S dan Marpaung, W. 2019. *Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online*. Philanthropy Journal Of Psychology. <http://journal.usm.ac.id>. E-ISSN 2580-5832. Vol 3, No.1. (diakses pada kamis 2 september 2020 Pkl 13:11).

- Tjiptono, Gregorius. 2020. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Top Brand Index. 2019. *Top Brand Jasa Transportasi Online*. Diambil dari : www.Topbrand-award.com. 24 september 2020.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Wihananto, Adri. 2019. *The Effect Of Quality Service And Price Upon The Customers Statisfaction (Case Study At TIKI Branch At Jl.K.H. Sholeh Iskandar Bogor)*. The Management Journal of Binaniaga. ISSN 2527-4317. Vol 4. No.1.
- Winarni, Endang W. 2018. *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Jakarta: Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di tempat

Dengan hormat, Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswi program Strata satu (S1) Universitas Bina Niaga Indonesia, Saya :

Nama : Lismia Andriani

NPM : S1-0216-097

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen Pemasaran

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk menyusun proposal dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pengguna Grab Di Kota Bogor)”.

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Mohon untuk menjawab setiap pertanyaan dengan lengkap (**tidak ada yang dikosongkan**), karena setiap jawaban anda akan sangat bermakna bagi penelitian ini. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**, pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Lismia Andriani

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu.

(Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Lingkari untuk jawaban pilihan saudara.

a. Jenis Kelamin :

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Laki-laki | 2. Perempuan |
|--------------|--------------|

b. Berapa usia anda saat ini ?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. < 20 tahun | 2. 21 – 30 tahun |
| 3. 31 – 40 tahun | 4. >40 tahun |

c. Apa pekerjaan saudara saat ini ?

- | | |
|------------------------|---------------|
| 1. Pelajar / Mahasiswa | 2. PNS |
| 3. Pegawai Swasta | 4. Wiraswasta |

d. Berapa pendapatan bulanan anda ?

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. < 1 Juta | 2. 1 – 2 Juta |
| 3. 3 – 4 Juta | 4. > 4 Juta |

e. Dimanakan tempat domisili anda ?

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1. Bogor Utara | 2. Bogor Barat |
| 3. Bogor Timur | 4. Bogor Selatan |
| 5. Bogor Tengah | 6. Tanah Sareal |

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

KUESIONER

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
a. Reliabilitas						
1.	Driver Grab tiba dengan cepat setelah penumpang melakukan order.					
2.	Driver Grab menjemput dan mengantar penumpang ke alamat yang tepat.					
b. Responsivitas						
3.	Driver Grab menerima dan memproses orderan penumpang dengan segera sehingga waktu tunggu penumpang tidak lama.					
4.	Driver Grab bersedia dan cepat melayani keluhan dan kebutuhan pelanggan.					
c. Assurance						
5.	Driver Grab memberikan jaminan keselamatan kepada penumpang apabila terjadi sesuatu di jalan.					
6.	Grab menyediakan helm berstandar SNI bagi pelanggan.					
d. Empati						
7.	Driver Grab bersedia membantu pelanggan. (contoh: menaikan barang bawaan)					
8.	Driver Grab merespon dengan baik apa yang menjadi permintaan ataupun keluhan penumpang.					
e. Tangibles						
9.	Driver Grab berpenampilan rapi dan sopan.					
10.	Kendaraan yang digunakan Driver Grab layak pakai.					

2. PROMOSI (X2)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
a. Konsumen tertarik pada promosi diskon yang ditawarkan						
1.	Saya menggunakan Grab karena selalu ada promo potongan harga saat melakukan perjalanan.					
2.	Grab memberikan diskon jangka pendek dalam waktu tertentu kepada pelanggan.					
b. Konsumen tertarik pada promosi iklan						
3.	Iklan yang di tayangkan Grab menarik perhatian pelanggan.					
4.	Promosi yang di tawarkan Grab membuat saya tertarik menggunakan jasa Grab.					
c. Konsumen tertarik pada promosi kontes yang diselenggarakan						
5.	Saya tertarik menggunakan Grab melalui iklan aplikasi yang menarik dan mudah diingat saat ada <i>event</i> Grab.					
6.	Iklan pomosi yang dibuat saat <i>event</i> membuat saya yakin menggunakan Grab.					

3. LOYALITAS PELANGGAN (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
a. Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur						
1.	Saya akan melakukan penggunaan Grab dimasa yang akan datang.					
2.	Saya menggunakan jasa transportasi <i>online</i> Grab secara rutin ketika bepergian.					
b. Melakukan Pembelian Di Semua Lini Produk atau Jasa						
3.	Saya akan membeli jasa yang ditawarkan oleh Grab.					
c. Merekomendasikan Produk Lain						
4.	Saya akan merekomendasikan jasa Grab kepada kerabat, saudara dan orang lain.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
5.	Saya akan memberitahu hal positif mengenai jasa Grab kepada kerabat, saudara dan orang lain.					
d.Menunjukkan Kekebalan Dari Daya Tarik Produk/Jasa Pesaing						
6.	Saya akan setia menggunakan jasa Grab dan tidak terpengaruh untuk berpindah ke merek lain.					
7.	Saya menganggap Grab adalah pilihan utama untuk jasa transportasi online.					
8.	Saya tidak akan menggunakan jasa layanan transportasi <i>online</i> lainnya.					

Lampiran 2

Data Tabulasi Kuesioner 30 Responden

1. Kualitas Pelayanan

No	Butiran Pernyataan										Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	4	5	3	4	5	3	5	4	2	4	39
6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
7	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
8	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	36
11	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	39
12	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	45
13	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	46
14	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	36
15	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	39
16	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	39
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
19	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	38
20	1	5	4	3	4	3	3	5	4	4	36
21	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	29
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
24	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
25	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	47
26	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39
27	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	40
30	3	5	3	3	5	2	5	5	5	5	41
Total	114	142	122	121	127	113	127	125	116	123	1230
Rata-rata	11,7	14,7	12,5	12,4	13,2	11,5	13,2	13	12,1	12,8	127,1

2. Promosi

No	Butiran Pernyataan						Total X2
Responder	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	2	3	4	3	2	2	16
3	5	5	4	4	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	24
5	2	3	3	3	4	3	18
6	5	5	5	5	5	5	30
7	3	3	3	4	4	3	20
8	3	3	4	4	4	3	21
9	2	4	2	3	2	2	15
10	3	4	3	4	3	4	21
11	2	5	5	5	4	4	25
12	3	3	3	3	3	3	18
13	5	5	5	5	4	4	28
14	2	3	4	4	3	3	19
15	4	3	5	4	4	3	23
16	3	4	4	4	4	3	22
17	5	3	5	3	4	3	23
18	4	4	4	3	3	3	21
19	5	4	4	4	4	4	25
20	4	5	5	5	4	4	27
21	5	5	3	3	3	3	22
22	5	4	4	3	3	4	23
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	3	4	5	5	25
25	3	5	4	4	4	5	25
26	4	3	5	4	4	4	24
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	4	5	4	4	4	24
29	4	5	5	4	4	3	25
30	3	4	3	3	3	3	19
Total	109	119	120	115	111	106	680
Rata-rata	18,6667	20,5	20,5	19,6667	19	18,1667	116,5

3. Loyalitas Pelanggan

No	Butiran Pernyataan								Total Y
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	5	5	5	5	5	5	3	38
7	4	4	4	4	4	4	3	4	31
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	4	39
12	5	5	5	5	4	4	4	4	36
13	4	5	5	5	5	5	4	4	37
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	3	4	5	5	4	4	3	4	32
16	3	3	5	5	4	4	4	4	32
17	5	5	5	5	5	5	5	3	38
18	4	3	3	3	4	4	4	4	29
19	3	3	4	4	4	4	4	4	30
20	4	3	4	4	3	5	4	4	31
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	5	4	4	4	5	5	5	4	36
24	5	4	5	5	4	4	5	4	36
25	5	5	5	5	5	5	5	4	39
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	5	4	3	4	32
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Total	119	117	123	123	121	122	118	112	955
Rata-rata	15,25	15	15,75	15,75	15,5	15,625	15,125	14,375	122,38

Lampiran 3

Output Hasil Olahan SPSS

Uji Validitas

1. Kualitas pelayanan

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-.054	.462*	.521**	.061	.277	.269	.126	.199	.345	.503**
	Sig. (2-tailed)		.776	.010	.003	.749	.139	.151	.508	.292	.062	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	-.054	1	.159	.349	.563**	.089	.269	.395*	.172	.440*	.451*
	Sig. (2-tailed)	.776		.402	.059	.001	.638	.151	.031	.363	.015	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.462*	.159	1	.709**	.226	.310	.373*	.336	.556**	.479**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.010	.402		.000	.230	.095	.043	.070	.001	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.521**	.349	.709**	1	.553**	.456*	.515**	.358	.231	.428*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.003	.059	.000		.002	.011	.004	.052	.220	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.061	.563**	.226	.553**	1	.555**	.513**	.503**	.254	.518**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.749	.001	.230	.002		.001	.004	.005	.175	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.277	.089	.310	.456*	.555**	1	.288	.393*	.292	.252	.633**
	Sig. (2-tailed)	.139	.638	.095	.011	.001		.123	.032	.118	.179	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.269	.269	.373*	.515**	.513**	.288	1	.575**	.389*	.338	.687**
	Sig. (2-tailed)	.151	.151	.043	.004	.004	.123		.001	.034	.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.126	.395*	.336	.358	.503**	.393*	.575**	1	.660**	.684**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.508	.031	.070	.052	.005	.032	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.199	.172	.556**	.231	.254	.292	.389*	.660**	1	.690**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.292	.363	.001	.220	.175	.118	.034	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.345	.440*	.479**	.428*	.518**	.252	.338	.684**	.690**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.062	.015	.007	.018	.003	.179	.068	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.503**	.451*	.695**	.772**	.716**	.633**	.687**	.741**	.668**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	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).

2. Promosi

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,425*	,408*	0,239	,462*	,429*	,702**
	Sig. (2-tailed)		0,019	0,025	0,203	0,01	0,018	0
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,425*	1	0,294	,539**	0,324	,496**	,679**
	Sig. (2-tailed)	0,019		0,115	0,002	0,081	0,005	0
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,408*	0,294	1	,623**	,528**	,387*	,719**
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,115		0	0,003	0,035	0
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	0,239	,539**	,623**	1	,691**	,642**	,795**
	Sig. (2-tailed)	0,203	0,002	0		0	0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,462*	0,324	,528**	,691**	1	,719**	,811**
	Sig. (2-tailed)	0,01	0,081	0,003	0		0	0
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,429*	,496**	,387*	,642**	,719**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	0,018	0,005	0,035	0	0		0
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,702**	,679**	,719**	,795**	,811**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	
	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).

3. Loyalitas Pelanggan

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,802**	,614**	,614**	,720**	,755**	,828**	,292	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,118	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,802**	1	,769**	,769**	,804**	,697**	,616**	,237	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,208	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,614**	,769**	1	1,000**	,717**	,742**	,644**	,409*	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		0,000	,000	,000	,000	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,614**	,769**	1,000**	1	,717**	,742**	,644**	,409*	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	0,000		,000	,000	,000	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,720**	,804**	,717**	,717**	1	,801**	,676**	,375*	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,755**	,697**	,742**	,742**	,801**	1	,790**	,423*	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y7	Pearson Correlation	,828**	,616**	,644**	,644**	,676**	,790**	1	,273	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,144	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,292	,237	,409*	,409*	,375*	,423*	,273	1	,475**
	Sig. (2-tailed)	,118	,208	,025	,025	,041	,020	,144		,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,858**	,873**	,895**	,895**	,880**	,897**	,834**	,475**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	
	N	30	30	30	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).

Lampiran 4

Output Hasil Olahan SPSS

Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,852	10

2. Hasil Uji Reliabilitas Promosi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,834	6

3. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	8

Lampiran 5

Data Tabulasi Kuesioner 100 Responden

1. Kualitas Pelayanan

No Resp	Butir Pernyataan										Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	32
3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	37
4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	39
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
6	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	40
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
8	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	41
9	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
10	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
12	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	33
13	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	41
14	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
15	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	34
16	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	44
17	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	45
18	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	41
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	37
21	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	46
22	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	45
23	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	38
24	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
25	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	31
26	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	34
27	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
28	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	43
32	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	38
33	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49

35	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	42
36	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
37	3	4	4	2	5	3	4	3	4	4	36
38	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	46
39	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	42
40	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	41
41	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	42
42	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	41
43	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	36
44	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	34
45	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	46
46	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	29
47	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
48	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
49	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	43
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	46
52	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
53	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	41
54	3	5	4	4	4	2	3	3	4	4	36
55	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	34
58	2	4	2	1	3	2	5	3	1	5	28
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	41
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	40
63	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5	40
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
65	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	39
66	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	43
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
68	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
73	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	42
74	3	5	3	3	4	5	5	4	5	5	42
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
76	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	37

77	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
78	3	4	4	3	3	2	4	5	4	3	35
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	41
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
84	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	40
85	3	5	3	3	2	2	5	4	2	3	32
86	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	47
87	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	35
90	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
91	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
92	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
93	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	41
94	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
97	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
100	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	38
Total	403	465	412	401	432	385	434	419	404	421	4176
Rata-rata	40,6	47	41,6	40,4	43,6	38,8	43,9	42,2	40,8	42,5	421,4

2. Promosi

No Resp	Butir Pernyataan						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	5	5	5	5	3	28
2	3	3	4	3	2	3	18
3	2	2	2	2	2	2	12
4	4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	5	4	4	4	25
6	3	4	5	4	5	5	26
7	3	3	3	3	3	4	19
8	4	5	5	4	4	4	26
9	4	5	5	5	5	5	29
10	4	4	3	3	3	3	20
11	4	4	4	4	4	4	24
12	2	4	3	3	3	3	18
13	3	5	5	5	4	5	27
14	4	5	4	4	4	4	25
15	3	5	4	2	2	2	18
16	5	4	5	3	3	3	23
17	4	4	5	5	4	4	26
18	5	3	4	4	4	4	24
19	3	3	3	3	3	3	18
20	4	4	5	3	2	2	20
21	2	4	4	5	5	5	25
22	5	5	4	3	3	3	23
23	2	4	3	3	3	3	18
24	3	4	3	4	3	4	21
25	1	3	1	3	3	4	15
26	3	4	4	3	3	3	20
27	3	4	3	3	3	3	19
28	5	4	4	4	4	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	5	4	4	4	25
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	3	5	4	4	22
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	5	5	5	5	30
35	3	3	4	2	3	3	18

36	4	4	4	4	3	3	22
37	3	5	4	3	3	3	21
38	3	4	3	3	4	3	20
39	2	3	3	2	3	3	16
40	4	4	4	3	4	3	22
41	4	5	5	4	5	5	28
42	5	5	5	4	3	3	25
43	2	4	3	2	2	3	16
44	4	4	3	4	4	4	23
45	5	5	5	5	5	5	30
46	3	3	4	3	2	3	18
47	4	4	4	4	3	3	22
48	4	5	3	3	3	4	22
49	1	4	3	3	2	2	15
50	4	4	4	4	4	4	24
51	3	3	4	4	4	4	22
52	3	3	5	5	5	5	26
53	2	4	3	3	4	4	20
54	3	3	2	1	1	2	12
55	5	4	5	5	5	5	29
56	4	4	4	4	4	4	24
57	2	4	2	2	2	3	15
58	1	3	3	2	3	3	15
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	2	4	3	3	3	20
63	4	5	4	3	3	3	22
64	3	2	5	4	5	5	24
65	4	3	5	4	4	2	22
66	3	3	3	3	3	4	19
67	4	3	5	4	3	3	22
68	5	5	5	5	5	5	30
69	2	3	2	3	3	3	16
70	5	4	4	4	4	4	25
71	3	3	4	5	4	4	23
72	4	4	5	4	5	4	26
73	4	4	4	2	3	3	20
74	4	4	4	3	5	5	25

75	4	3	3	3	4	4	21
76	2	2	2	2	4	3	15
77	5	4	5	3	3	4	24
78	5	4	5	3	4	5	26
79	5	5	5	5	5	5	30
80	5	5	4	5	4	4	27
81	3	3	3	3	3	3	18
82	5	5	5	5	5	5	30
83	2	2	3	3	3	3	16
84	2	3	3	4	4	4	20
85	3	5	3	3	3	4	21
86	5	4	5	4	4	4	26
87	5	5	5	5	5	5	30
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	3	4	4	23
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	5	5	4	5	4	28
92	5	4	5	4	5	5	28
93	3	2	3	3	3	3	17
94	3	4	4	3	3	3	20
95	5	5	5	5	5	5	30
96	5	4	4	5	5	4	27
97	4	4	4	3	3	3	21
98	4	5	5	5	4	5	28
99	3	3	3	4	3	3	19
100	1	5	3	3	2	5	19
Total	365	392	396	366	369	377	2265
Rata-rata	61	66,1667	66,5	61,5	61,8333	63,6667	380,667

3. Loyalitas Pelanggan

No Resp	Butiran Pernyataan								Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	3	3	5	5	5	3	2	30
2	3	3	3	3	3	3	2	2	22
3	3	2	2	3	3	2	2	2	19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	3	4	4	4	3	3	4	29
6	4	5	4	4	4	2	4	1	28
7	3	3	3	4	4	3	3	3	26
8	5	4	4	4	4	3	3	2	29
9	4	4	4	4	5	3	3	3	30
10	4	2	3	3	3	3	3	3	24
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	2	2	4	4	3	24
13	5	3	3	5	5	5	5	3	34
14	4	4	4	4	4	4	4	3	31
15	3	4	3	4	4	2	2	1	23
16	4	3	3	4	4	3	3	2	26
17	4	4	4	4	4	4	4	3	31
18	5	4	4	5	5	4	4	5	36
19	3	3	3	4	4	3	3	3	26
20	4	4	3	4	4	2	5	2	28
21	4	3	4	5	5	3	4	3	31
22	4	3	3	5	4	3	5	5	32
23	4	2	3	3	4	3	2	1	22
24	3	4	3	4	3	3	2	3	25
25	3	2	3	4	4	1	1	1	19
26	3	3	3	3	4	3	3	2	24
27	3	2	2	2	2	2	2	2	17
28	5	4	4	5	4	4	4	3	33
29	4	2	3	3	4	4	4	3	27
30	4	3	3	4	4	4	3	4	29
31	4	4	3	4	4	3	3	1	26
32	4	4	3	3	4	4	4	3	29
33	4	3	3	4	4	3	3	3	27
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	3	3	2	3	4	3	3	3	24
36	4	3	3	4	4	3	3	2	26
37	3	3	4	3	4	3	2	2	24
38	3	2	2	3	2	2	3	3	20
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	3	3	4	4	3	3	3	27

41	3	3	3	4	5	3	3	3	27
42	4	5	3	4	4	3	5	4	32
43	3	2	2	3	3	3	4	2	22
44	3	2	3	4	4	2	1	2	21
45	4	3	4	5	5	3	3	3	30
46	3	2	2	4	4	2	1	1	19
47	4	3	3	3	4	3	4	3	27
48	3	3	4	4	4	3	3	3	27
49	4	3	3	4	4	1	1	1	21
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	4	3	4	4	27
52	3	3	3	3	3	3	3	1	22
53	4	2	3	4	4	3	4	4	28
54	3	2	2	4	3	2	2	2	20
55	4	5	4	5	5	5	5	5	38
56	4	4	4	4	4	4	4	3	31
57	3	2	2	4	3	2	2	2	20
58	3	1	1	5	5	3	4	3	25
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	3	3	3	3	3	3	3	26
63	3	3	3	3	4	3	3	3	25
64	5	3	2	5	5	5	5	5	35
65	4	3	3	4	5	5	3	5	32
66	4	2	3	3	4	2	4	3	25
67	5	3	3	3	4	3	4	2	27
68	5	5	5	5	4	4	5	5	38
69	4	1	2	3	4	2	3	2	21
70	5	4	4	5	4	4	4	4	34
71	5	4	3	4	5	4	5	3	33
72	5	4	4	4	4	4	4	3	32
73	4	2	3	4	3	4	3	1	24
74	4	4	3	4	4	3	3	2	27
75	4	3	3	4	4	4	4	4	30
76	4	3	3	3	4	3	3	3	26
77	3	3	3	3	4	3	3	2	24
78	5	3	3	4	5	3	4	3	30
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	5	5	5	4	4	5	4	5	37
81	1	3	3	4	3	3	3	3	23
82	5	5	4	5	5	4	4	5	37
83	5	4	5	5	5	5	5	5	39
84	2	3	2	3	3	2	1	1	17

85	3	2	2	3	3	3	3	3	22
86	5	2	4	4	5	2	4	3	29
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	3	3	1	27
90	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91	5	5	5	5	4	4	5	4	37
92	5	4	4	5	4	5	4	5	36
93	3	4	4	2	4	3	3	3	26
94	3	2	2	3	3	2	2	2	19
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	4	4	4	4	4	5	4	33
97	2	2	3	3	3	1	3	1	18
98	5	5	5	5	5	5	5	5	40
99	3	3	3	3	3	3	3	3	24
100	5	5	2	3	4	5	5	4	33
Total	391	336	336	391	402	337	351	309	2853
Rata-rata	49,5	42,625	42,25	49,25	50,75	42,75	44,5	39,125	360,75

Lampiran 6

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	10.000
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 7

Tabel t

df \ pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	100.000	307.768	631.375	1.270.620	3.182.052	6.365.674	31.830.884
2	0.81650	188.562	291.999	430.265	696.456	992.484	2.232.712
3	0.76489	163.774	235.336	318.245	454.070	584.091	1.021.453
4	0.74070	153.321	213.185	277.645	374.695	460.409	717.318
5	0.72669	147.588	201.505	257.058	336.493	403.214	589.343
6	0.71756	143.976	194.318	244.691	314.267	370.743	520.763
7	0.71114	141.492	189.458	236.462	299.795	349.948	478.529
8	0.70639	139.682	185.955	230.600	289.646	335.539	450.079
9	0.70272	138.303	183.311	226.216	282.144	324.984	429.681
10	0.69981	137.218	181.246	222.814	276.377	316.927	414.370
11	0.69745	136.343	179.588	220.099	271.808	310.581	402.470
12	0.69548	135.622	178.229	217.881	268.100	305.454	392.963
13	0.69383	135.017	177.093	216.037	265.031	301.228	385.198
14	0.69242	134.503	176.131	214.479	262.449	297.684	378.739
15	0.69120	134.061	175.305	213.145	260.248	294.671	373.283
16	0.69013	133.676	174.588	211.991	258.349	292.078	368.615
17	0.68920	133.338	173.961	210.982	256.693	289.823	364.577
18	0.68836	133.039	173.406	210.092	255.238	287.844	361.048
19	0.68762	132.773	172.913	209.302	253.948	286.093	357.940
20	0.68695	132.534	172.472	208.596	252.798	284.534	355.181
21	0.68635	132.319	172.074	207.961	251.765	283.136	352.715
22	0.68581	132.124	171.714	207.387	250.832	281.876	350.499
23	0.68531	131.946	171.387	206.866	249.987	280.734	348.496
24	0.68485	131.784	171.088	206.390	249.216	279.694	346.678
25	0.68443	131.635	170.814	205.954	248.511	278.744	345.019
26	0.68404	131.497	170.562	205.553	247.863	277.871	343.500
27	0.68368	131.370	170.329	205.183	247.266	277.068	342.103
28	0.68335	131.253	170.113	204.841	246.714	276.326	340.816
29	0.68304	131.143	169.913	204.523	246.202	275.639	339.624
30	0.68276	131.042	169.726	204.227	245.726	275.000	338.518
31	0.68249	130.946	169.552	203.951	245.282	274.404	337.490
32	0.68223	130.857	169.389	203.693	244.868	273.848	336.531
33	0.68200	130.774	169.236	203.452	244.479	273.328	335.634

34	0.68177	130.695	169.092	203.224	244.115	272.839	334.793
35	0.68156	130.621	168.957	203.011	243.772	272.381	334.005
36	0.68137	130.551	168.830	202.809	243.449	271.948	333.262
37	0.68118	130.485	168.709	202.619	243.145	271.541	332.563
38	0.68100	130.423	168.595	202.439	242.857	271.156	331.903
39	0.68083	130.364	168.488	202.269	242.584	270.791	331.279
40	0.68067	130.308	168.385	202.108	242.326	270.446	330.688
41	0.68052	130.254	168.288	201.954	242.080	270.118	330.127
42	0.68038	130.204	168.195	201.808	241.847	269.807	329.595
43	0.68024	130.155	168.107	201.669	241.625	269.510	329.089
44	0.68011	130.109	168.023	201.537	241.413	269.228	328.607
45	0.67998	130.065	167.943	201.410	241.212	268.959	328.148
46	0.67986	130.023	167.866	201.290	241.019	268.701	327.710
47	0.67975	129.982	167.793	201.174	240.835	268.456	327.291
48	0.67964	129.944	167.722	201.063	240.658	268.220	326.891
49	0.67953	129.907	167.655	200.958	240.489	267.995	326.508
50	0.67943	129.871	167.591	200.856	240.327	267.779	326.141
51	0.67933	129.837	167.528	200.758	240.172	267.572	325.789
52	0.67924	129.805	167.469	200.665	240.022	267.373	325.451
53	0.67915	129.773	167.412	200.575	239.879	267.182	325.127
54	0.67906	129.743	167.356	200.488	239.741	266.998	324.815
55	0.67898	129.713	167.303	200.404	239.608	266.822	324.515
56	0.67890	129.685	167.252	200.324	239.480	266.651	324.226
57	0.67882	129.658	167.203	200.247	239.357	266.487	323.948
58	0.67874	129.632	167.155	200.172	239.238	266.329	323.680
59	0.67867	129.607	167.109	200.100	239.123	266.176	323.421
60	0.67860	129.582	167.065	200.030	239.012	266.028	323.171
61	0.67853	129.558	167.022	199.962	238.905	265.886	322.930
62	0.67847	129.536	166.980	199.897	238.801	265.748	322.696
63	0.67840	129.513	166.940	199.834	238.701	265.615	322.471
64	0.67834	129.492	166.901	199.773	238.604	265.485	322.253
65	0.67828	129.471	166.864	199.714	238.510	265.360	322.041
66	0.67823	129.451	166.827	199.656	238.419	265.239	321.837
67	0.67817	129.432	166.792	199.601	238.330	265.122	321.639
68	0.67811	129.413	166.757	199.547	238.245	265.008	321.446
69	0.67806	129.394	166.724	199.495	238.161	264.898	321.260
70	0.67801	129.376	166.691	199.444	238.081	264.790	321.079
71	0.67796	129.359	166.660	199.394	238.002	264.686	320.903
72	0.67791	129.342	166.629	199.346	237.926	264.585	320.733

73	0.67787	129.326	166.600	199.300	237.852	264.487	320.567
74	0.67782	129.310	166.571	199.254	237.780	264.391	320.406
75	0.67778	129.294	166.543	199.210	237.710	264.298	320.249
76	0.67773	129.279	166.515	199.167	237.642	264.208	320.096
77	0.67769	129.264	166.488	199.125	237.576	264.120	319.948
78	0.67765	129.250	166.462	199.085	237.511	264.034	319.804
79	0.67761	129.236	166.437	199.045	237.448	263.950	319.663
80	0.67757	129.222	166.412	199.006	237.387	263.869	319.526
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374

Lampiran 8

Tabel F

df untuk penyebut	df untuk pembilang (N1)															
	(N2)	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	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43	
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70	
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	5.87	5.86	
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	4.64	4.62	
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	3.96	3.94	
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	3.53	3.51	
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	3.24	3.22	
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	3.03	3.01	
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	2.86	2.85	
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	2.74	2.72	
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	2.64	2.62	
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	2.55	2.53	
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	2.48	2.46	
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	2.42	2.40	
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	2.37	2.35	
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	2.33	2.31	
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	2.29	2.27	
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	2.26	2.23	
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	2.22	2.20	
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	2.20	2.18	
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	2.17	2.15	
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	2.15	2.13	
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	2.13	2.11	
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	2.11	2.09	
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	2.09	2.07	
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	2.08	2.06	
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	2.06	2.04	
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	2.05	2.03	
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	2.04	2.01	
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00	
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99	
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98	
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97	
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96	
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95	
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95	
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94	
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93	
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92	
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92	
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91	
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91	
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90	
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89	
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89	
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88	
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88	

49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Lampiran 9

Output Hasil Deskriptif Responden Olahan SPSS

1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	32	32,0	32,0	32,0
Valid Perempuan	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

USIA				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 Tahun	25	25,0	25,0	25,0
21-30 Tahun	70	70,0	70,0	95,0
Valid 31-40 Tahun	3	3,0	3,0	98,0
> 40 Tahun	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	46	46,0	46,0	46,0
PNS	2	2,0	2,0	48,0
Valid Pegawai Swasta	42	42,0	42,0	90,0
Wiraswasta	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan

PENDAPATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1 Juta	40	40,0	40,0	40,0
1-2 Juta	11	11,0	11,0	51,0
Valid 3-4 Juta	22	22,0	22,0	73,0
> 4 Juta	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Domisili

DOMISILI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bogor Utara	33	33,0	33,0	33,0
Bogor Barat	33	33,0	33,0	66,0
Bogor Timur	11	11,0	11,0	77,0
Valid Bogor Selatan	9	9,0	9,0	86,0
Bogor Tengah	10	10,0	10,0	96,0
Tanah Sareal	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10

Frekuensi Tanggapan Responden Pada Kuesioner

1. Kualitas Pelayanan

X1.1						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,03
	Netral	28	28,0	28,0	29,0	
	Setuju	38	38,0	38,0	67,0	
	Sangat Setuii	33	33,0	33,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.3						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,12
	Netral	21	21,0	21,0	23,0	
	Setuju	40	40,0	40,0	63,0	
	Sangat Setuju	37	37,0	37,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.4						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,01
	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	4,0	
	Netral	22	22,0	22,0	26,0	
	Setuju	42	42,0	42,0	68,0	
	Sangat Setuju	32	32,0	32,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X2.5						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,32
	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	10,0	
	Netral	34	34,0	34,0	44,0	
	Setuii	32	32,0	32,0	76,0	
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.6						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	8	8,0	8,0	8,0	3,85
	Netral	30	30,0	30,0	38,0	
	Setuju	31	31,0	31,0	69,0	
	Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.7						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,34
	Netral	12	12,0	12,0	13,0	
	Setuju	39	39,0	39,0	52,0	
	Sangat Setuju	48	48,0	48,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.8						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	4,19
	Netral	13	13,0	13,0	15,0	
	Setuju	49	49,0	49,0	64,0	
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.9						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,04
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	3,0	
	Netral	25	25,0	25,0	28,0	
	Setuju	36	36,0	36,0	64,0	
	Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X1.10						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	4,21
	Netral	18	18,0	18,0	19,0	
	Setuju	40	40,0	40,0	59,0	
	Sangat Setuju	41	41,0	41,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

1. Promosi

X2.1						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0	3,65
	Tidak Setuju	12	12,0	12,0	16,0	
	Netral	26	26,0	26,0	42,0	
	Setuju	31	31,0	31,0	73,0	
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X2.2						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0	3,92
	Netral	24	24,0	24,0	30,0	
	Setuju	42	42,0	42,0	72,0	
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0	
		Total	100	100,0	100,0	

X2.3						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	3,96
	Tidak Setuju	5	5,0	5,0	6,0	
	Netral	26	26,0	26,0	32,0	
	Setuju	33	33,0	33,0	65,0	
	Sangat Setuju	35	35,0	35,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X2.4						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	3,65
	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	10,0	
	Netral	36	36,0	36,0	46,0	
	Setuju	31	31,0	31,0	77,0	
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X2.5						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	3,69
	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	10,0	
	Netral	34	34,0	34,0	44,0	
	Setuju	32	32,0	32,0	76,0	
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

X2.6						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0	3,77
	Netral	35	35,0	35,0	41,0	
	Setuju	35	35,0	35,0	76,0	
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0	
		Total	100	100,0	100,0	

2. Loyalitas Pelayanan

Y1						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	3,91
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	3,0	
	Netral	30	30,0	30,0	33,0	
	Setuju	39	39,0	39,0	72,0	
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y2						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0	3,36
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	21,0	
	Netral	37	37,0	37,0	58,0	
	Setuju	25	25,0	25,0	83,0	
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y3						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0	3,36
	Tidak Setuju	14	14,0	14,0	15,0	
	Netral	46	46,0	46,0	61,0	
	Setuju	26	26,0	26,0	87,0	
	Sangat Setuju	13	13,0	13,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y4						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0	3,91
	Netral	28	28,0	28,0	31,0	
	Setuju	44	44,0	44,0	75,0	
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y5						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0	4,02
	Netral	17	17,0	17,0	20,0	
	Setuju	55	55,0	55,0	75,0	
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y6						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0	3,37
	Tidak Setuju	15	15,0	15,0	18,0	
	Netral	42	42,0	42,0	60,0	
	Setuju	22	22,0	22,0	82,0	
	Sangat Setuju	18	18,0	18,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

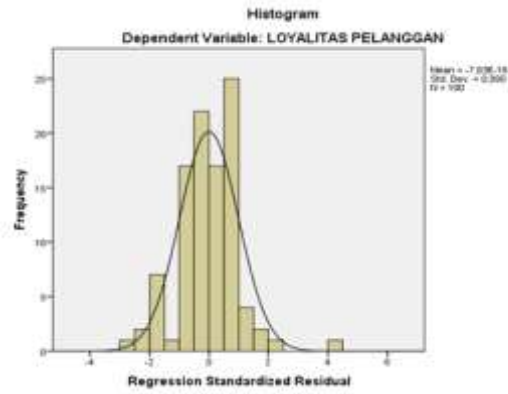
Y7						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0	3,51
	Tidak Setuju	10	10,0	10,0	15,0	
	Netral	35	35,0	35,0	50,0	
	Setuju	29	29,0	29,0	79,0	
	Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

Y8						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	12,0	12,0	12,0	3,09
	Tidak Setuju	19	19,0	19,0	31,0	
	Netral	36	36,0	36,0	67,0	
	Setuju	14	14,0	14,0	81,0	
	Sangat Setuju	19	19,0	19,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0		

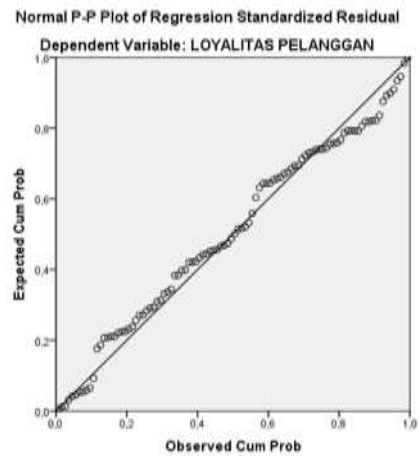
Lampiran 11

Output Uji Asumsi Klasik dan Analisa Data

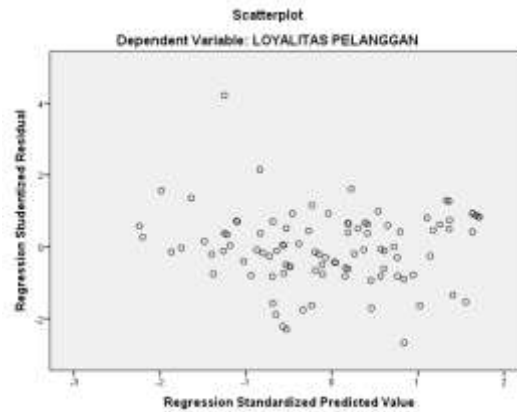
1. Uji Normalitas



2. Grafik P-P Plot Regression Standardized Residual



3. Uji Heterokedasitas



4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,131	3,03		0,043	0,966		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,187	0,083	0,17	2,26	0,026	0,734	1,362
	Promosi (X2)	0,909	0,102	0,671	8,924	0	0,734	1,362

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

5. Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2285,213	2	1142,607	71,89	,000 ^b
	Residual	1541,697	97	15,894		
	Total	3826,91	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), PROMOSI (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

6. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,131	3,03		0,043	0,966		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,187	0,083	0,17	2,26	0,026	0,734	1,362
	Promosi (X2)	0,909	0,102	0,671	8,924	0	0,734	1,362

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

7. Koefisien Determinasi (r^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,773 ^a	0,597	0,589	3,987	2,075

a. Predictors: (Constant), PROMOSI (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

b. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17,77	36,75	28,53	4,804	100
Std. Predicted Value	-2,240	1,712	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,404	1,248	,667	,180	100
Adjusted Predicted Value	17,61	36,61	28,53	4,806	100
Residual	-10,555	16,473	,000	3,946	100
Std. Residual	-2,648	4,132	,000	,990	100
Residual Stud.	-2,674	4,217	,001	1,005	100
Deleted Residual	-10,766	17,156	,004	4,072	100
Std. Deleted Residual	-2,764	4,642	,002	1,032	100
Mahal. Distance	,025	8,713	1,980	1,646	100
Cook's Distance	,000	,246	,011	,027	100
Centered Leverage Value	,000	,088	,020	,017	100

a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN