

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Seri Pustaka Kunci 03/BP UNDIP.
- Affandi Herri , Muhammad Zaki, Azmeri. 2017. "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta mon pase kabupaten aceh utara*". *Jurnal Teknik Sipil* ISSN 2088-9321 Universitas Syiah Kuala Volume 6, Nomor 3.
- Ayuukawaii. 2010. *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data*.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.
- Danang Sunyoto. 2012. "*Uji Validitas dan Reliabilitas, Asumsi Klasik untuk Kesehatan*" Cetakan 1. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 1 No. 1 Januari 2015
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler & Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi Ketiga belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro Mudrajad. 2013. "*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*". Edisi 4. Jakarta: Erlangga.

- Larasati, Yulia. 2017. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening*. Dalam Jurnal Among Makarti Vol.10 No.19.
- Lupiyoadi & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mochlas, Adhiyant. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri*. Semarang : UNDIP
- Nugroho, Novemy Triyandari. 2015. Jurusan Sistem Informasi, STMIK Duta Bangsa "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan*" (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02.
- Nodjo, Sandjojo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Partua Pramana Hamonangan, Sinaga. 2010. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*". Semarang : Manajemen UNDIP.
- Philip, Kotler dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Popi, Sopiadin. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratih, Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Riadi. 2012. *Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*. Kajian Pustaka, [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com), diakses 9 Agustus 2015

- Rinda, Nariswari dan Nur, Iriawan. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian*. Jurnal Sains dan Seni ITS, 1(1).
- S.Azwar. 2014. Reliabilitas dan validitas. edisi 4. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- SPSS Indonesia. 2014. Cara Melakukan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS dengan SPSS. Diakses pada 19 Februari 2016 dari laman: <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html>
- SPSS Indonesia. 2014. Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha dengan SPSS. Diakses pada 19 Februari 2016 dari laman: <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- SPSS Indonesia. 2014. Cara Melakukan Uji Validitas Product Moment dengan SPSS. Diakses pada 19 Februari 2016 dari laman: <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momentspss.html>
- Subekhi. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Pustaka Raya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- V, Zeithaml, Parasuraman, A. and L. Berry kutipan sudarso. 2012. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 57. (Spring).
- Widya, Resita. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan AUTO2000*. Universitas Brawijaya. Malang

Wijaya, AS. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Counter HP "JATI BIRD" SEMARANG.*

[www.umcsuzuki.co.id/corporate/tentang-suzuki](http://www.umcsuzuki.co.id/corporate/tentang-suzuki) Terakhir di akses tanggal 28 mei 2019 juli 2019

Zeithaml, A., V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. *"Problems and Strategies in Services Marketing"*. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Hal: Lampiran 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden

Respon de n	Kualitas Layanan (X)										X1_ Tota l
	X1. 1.1	X1. 1.2	X1. 2.1	X1. 2.2	X1. 3.1	X1. 3.2	X1. 4.1	X1. 4.2	X1. 5.1	X1. 5.2	
Resp_ 1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_ 2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	36
Resp_ 3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	42
Resp_ 4	2	4	5	5	4	3	4	3	4	4	38
Resp_ 5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	41
Resp_ 6	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	44
Resp_ 7	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	37
Resp_ 8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	38
Resp_ 9	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	35
Resp_ 10	2	4	4	5	5	4	5	3	4	3	39
Resp_ 11	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	42
Resp_ 12	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	37
Resp_ 13	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
Resp_ 14	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	40

Resp_15	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	36
Resp_16	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	39
Resp_17	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	39
Resp_18	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
Resp_19	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	41
Resp_20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
Resp_21	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34
Resp_22	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
Resp_23	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	38
Resp_24	4	2	2	2	2	2	1	2	4	4	25
Resp_25	3	4	4	4	4	5	5	4	2	5	40
Resp_26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_27	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
Resp_28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
Resp_29	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	30
Resp_30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
Resp_31	3	3	3	4	5	5	5	5	4	3	40
Resp_	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	35







67											
Resp_68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_69	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	29
Resp_70	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Resp_71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_72	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	34
Resp_73	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	39
Resp_74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
Resp_75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39
Resp_76	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	36
Resp_77	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	37
Resp_78	4	4	3	2	4	2	1	1	2	4	27
Resp_79	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	35
Resp_80	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	32
Resp_81	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	29
Resp_82	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	38
Resp_83	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	38
Resp_84	2	2	1	2	4	3	4	3	5	3	29



102											
Resp_103	3	5	5	4	2	5	4	2	2	2	34
Resp_104	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	37

Responden	Kepuasan Pelanggan (Y1)						Y1_Total
	Y1.1_1	Y1.1_2	Y1.2_1	Y1.2_2	Y1.3_1	Y1.3_2	
Resp_1	4	3	3	3	5	3	21
Resp_2	3	3	3	3	3	3	18
Resp_3	4	4	4	4	4	4	24
Resp_4	4	5	5	5	5	4	28
Resp_5	3	3	3	3	3	4	19
Resp_6	3	4	4	4	4	4	23
Resp_7	4	4	4	4	4	4	24
Resp_8	3	3	3	3	3	3	18
Resp_9	3	4	4	4	4	4	23
Resp_10	4	4	4	4	4	4	24
Resp_11	3	3	3	3	3	3	18
Resp_12	3	3	3	3	3	3	18
Resp_13	4	4	4	4	4	4	24
Resp_14	3	3	5	3	3	3	20
Resp_15	3	3	3	3	3	3	18
Resp_16	3	4	4	4	4	3	22
Resp_17	3	4	4	4	4	3	22
Resp_18	4	4	4	4	4	4	24
Resp_19	4	3	3	3	3	3	19
Resp_20	3	4	4	4	4	3	22
Resp_21	4	4	4	4	4	4	24
Resp_22	4	4	4	4	4	4	24
Resp_23	4	4	4	4	4	4	24
Resp_24	2	2	5	2	2	2	15
Resp_25	4	4	4	4	4	4	24

Resp_26	3	4	4	4	4	4	23
Resp_27	3	3	3	3	3	3	18
Resp_28	3	3	3	3	3	3	18
Resp_29	4	4	4	4	4	4	24
Resp_30	4	5	5	5	5	4	28
Resp_31	3	3	3	3	3	4	19
Resp_32	4	4	4	4	4	4	24
Resp_33	4	4	4	4	4	5	25
Resp_34	3	3	3	3	3	3	18
Resp_35	3	4	4	4	4	4	23
Resp_36	4	4	4	4	4	4	24
Resp_37	4	3	5	3	4	4	23
Resp_38	3	3	3	3	5	4	21
Resp_39	4	4	5	4	3	4	24
Resp_40	4	4	4	4	3	4	23
Resp_41	3	3	3	3	3	3	18
Resp_42	3	4	3	4	3	3	20
Resp_43	4	4	4	4	4	4	24
Resp_44	4	4	4	4	4	4	24
Resp_45	4	3	4	3	3	4	21
Resp_46	4	4	4	4	4	4	24
Resp_47	4	4	4	4	4	5	25
Resp_48	3	3	3	3	3	3	18
Resp_49	4	4	4	4	3	4	23
Resp_50	5	4	4	4	4	4	25
Resp_51	3	3	3	3	4	3	19
Resp_52	3	3	3	3	3	3	18
Resp_53	4	4	4	4	4	4	24
Resp_54	3	3	3	3	3	3	18

Resp_55	3	3	3	3	3	3	18
Resp_56	3	4	3	4	3	3	20
Resp_57	3	3	3	3	3	3	18
Resp_58	4	4	4	4	4	4	24
Resp_59	5	4	3	4	4	3	23
Resp_60	3	4	3	4	4	3	21
Resp_61	4	4	5	4	4	4	25
Resp_62	4	4	4	4	4	4	24
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	2	3	3	3	3	4	18
Resp_65	2	4	4	4	4	4	22
Resp_66	3	4	4	4	4	4	23
Resp_67	3	3	3	3	3	5	20
Resp_68	5	4	3	4	3	3	22
Resp_69	4	4	4	4	4	4	24
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24
Resp_71	4	3	3	3	4	3	20
Resp_72	4	3	4	4	4	5	24
Resp_73	4	4	3	4	4	4	23
Resp_74	4	4	3	4	4	3	22
Resp_75	5	3	3	5	3	3	22
Resp_76	3	3	3	3	3	3	18
Resp_77	4	4	4	4	4	4	24
Resp_78	5	4	5	5	5	4	28
Resp_79	3	4	3	3	3	3	19
Resp_80	4	4	4	4	4	4	24
Resp_81	4	4	4	4	4	4	24
Resp_82	3	3	3	3	3	3	18
Resp_83	4	4	4	4	4	3	23

Resp_84	4	4	4	4	4	4	24
Resp_85	3	3	3	5	3	5	22
Resp_86	3	3	3	3	5	3	20
Resp_87	4	4	4	4	4	4	24
Resp_88	3	3	3	3	3	3	18
Resp_89	3	3	3	3	3	3	18
Resp_90	4	3	4	4	4	3	22
Resp_91	4	3	4	4	4	3	22
Resp_92	4	4	4	4	4	4	24
Resp_93	3	3	3	3	3	4	19
Resp_94	4	3	4	4	4	5	24
Resp_95	4	4	4	4	4	4	24
Resp_96	4	4	4	4	4	4	24
Resp_97	4	4	4	4	4	4	24
Resp_98	2	2	2	2	2	2	12
Resp_99	4	4	4	4	4	4	24
Resp_100	4	4	4	4	5	3	24
Resp_101	3	3	3	5	3	3	20
Resp_102	2	2	3	2	4	4	17
Resp_103	4	5	4	4	4	1	22
Resp_104	3	3	2	3	4	4	19

Resp onde n	Loyalitas Pelanggan (Y2)										Y_T otal
	Y2. 1_1	Y2. 1_2	Y2. 2_1	Y2. 2_2	Y2. 3_1	Y2. 3_2	Y2. 4_1	Y2. 4_2	Y2. 5_1	Y2. 5_2	
Resp_ 1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
Resp_ 2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	35
Resp_ 3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	41
Resp_ 4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	40
Resp_ 5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	43
Resp_ 6	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	43
Resp_ 7	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	38
Resp_ 8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Resp_ 9	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	34
Resp_ 10	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	42
Resp_ 11	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	41
Resp_ 12	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	38
Resp_ 13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
Resp_ 14	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	41
Resp_ 15	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	35





33											
Resp_34	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	39
Resp_35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
Resp_36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_38	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	33
Resp_39	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	35
Resp_40	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40
Resp_41	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
Resp_42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
Resp_43	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	36
Resp_44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_45	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_46	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35
Resp_47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_48	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	39
Resp_49	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Resp_50	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40

Resp_51	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
Resp_53	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Resp_54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
Resp_55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Resp_56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
Resp_57	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	34
Resp_58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
Resp_59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Resp_60	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	38
Resp_61	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
Resp_62	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
Resp_63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_64	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_65	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	32
Resp_66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
Resp_	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	35

68											
Resp_69	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	38
Resp_70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Resp_72	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	35
Resp_73	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35
Resp_74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
Resp_75	5	3	5	2	4	3	5	5	5	4	41
Resp_76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
Resp_77	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
Resp_78	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	40
Resp_79	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	35
Resp_80	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
Resp_81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
Resp_82	3	3	3	5	4	4	3	5	3	5	38
Resp_83	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	36
Resp_84	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
Resp_85	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	35

Resp_86	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	35
Resp_87	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	41
Resp_88	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	38
Resp_89	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
Resp_90	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34
Resp_91	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	43
Resp_92	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	39
Resp_93	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	41
Resp_94	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	38
Resp_95	4	4	5	3	3	4	2	2	2	2	31
Resp_96	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	39
Resp_97	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	37
Resp_98	2	2	3	4	5	4	3	5	3	3	34
Resp_99	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
Resp_100	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	41
Resp_101	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	41
Resp_102	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	35
Resp_	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	39

103											
Resp- 104	3	2	3	4	3	4	4	3	5	3	34



	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.2_2	Pearson Correlation	,448**	,540**	,610**	1	,231*	,287**	,414**	,320**	,642*	,376*	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,018	,003	,000	,001	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.3_1	Pearson Correlation	,272**	,286**	,370**	,231*	1	,331**	,377**	,431**	,507*	,600*	,661**
	Sig. (2-tailed)	,005	,003	,000	,018		,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.3_2	Pearson Correlation	,568**	,763**	,348**	,287**	,331**	1	,278**	,362**	,355*	,256*	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,001		,004	,000	,000	,009	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.4_1	Pearson Correlation	,403**	,703**	,497**	,414**	,377**	,278**	1	,301**	,410*	,208*	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,004		,002	,000	,034	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.4_2	Pearson Correlation	,278**	,237*	,493**	,320**	,431**	,362**	,301**	1	,366*	,387*	,624**



	Sig. (2-tailed)	,004	,016	,000	,001	,000	,000	,002		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.5_1	Pearson Correlation	,363**	,261**	,358**	,642**	,507**	,355**	,410**	,366**	1	,491*	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1.5_2	Pearson Correlation	,307**	,543**	,813**	,376**	,600**	,256**	,693**	,387**	,491*	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X1_Tot	Pearson Correlation	,626**	,679**	,748**	,730**	,661**	,598**	,674**	,624**	,702*	,598*	1
al	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104

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

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

## 2. Kepuasan Pelanggan (Y1)

### Correlations

		Y1.1_1	Y1.1_2	Y1.2_1	Y1.2_2	Y1.3_1	Y1.3_2	Y1_Total
Y1.1_1	Pearson Correlation	1	,557**	,439**	,624**	,474**	,300**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y1.1_2	Pearson Correlation	,557**	1	,562**	,768**	,576**	,289**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,003	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y1.2_1	Pearson Correlation	,439**	,562**	1	,517**	,457**	,362**	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y1.2_2	Pearson Correlation	,624**	,768**	,517**	1	,521**	,402**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
Y1.3_1	Pearson Correlation	,474**	,576**	,457**	,521**	1	,367**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	N	104	104	104	104	104	104	104
	Pearson Correlation	,300**	,289**	,362**	,402**	,367**	1	,611**
Y1.3_2	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104	104
	Pearson Correlation	,754**	,822**	,740**	,845**	,748**	,611**	1
Y1_Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104

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



Y2.2_2	Pearson Correlation	,300**	,289**	,362**	1	,345**	,321**	,379**	,388**	,431**	,814**	,578**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Y2.3_1	Pearson Correlation	,330**	,299**	,382**	,345**	1	,380**	,390**	,436**	,318**	,719**	,589**
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Y2.3_2	Pearson Correlation	,510**	,489**	,862**	,321**	,380**	1	,377**	,197*	,309**	,782**	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,045	,001	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Y2.4_1	Pearson Correlation	,319**	,414**	,327**	,379**	,390**	,377**	1	,611**	,821**	,445**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Y2.4_2	Pearson Correlation	,161	,300**	,292**	,388**	,436**	,197*	,611**	1	,626**	,479**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,102	,002	,003	,000	,000	,045	,000		,000	,000	,000

Y2.5_1	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
	Pearson Correlation	,340**	,478**	,324**	,431**	,318**	,309**	,821**	,626**	1	,364**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,001	,001	,000	,000		,000	,000
Y2.5_2	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
	Pearson Correlation	,307**	,543**	,813**	,376**	,600**	,256**	,693**	,479**	,364**	1	,587**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000		,000
Y2_Total	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
	Pearson Correlation	,492**	,603**	,495**	,578**	,589**	,514**	,812**	,725**	,800**	,587**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104

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

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

Hal : Lampiran 4 Output SPSS Uji Reliabilitas

1. Kualitas Layanan (X1)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	104	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	104	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	10

2. Kepuasan Pelanggan (Y1)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	104	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	104	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	6

3. Loyalitas Pelanggan (Y2)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	104	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	104	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	10

1. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Layanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Loyalitas Pelanggan (Y2)
N		104	104	104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	36,2788	21,7981	37,2115
	Std. Deviation	3,87538	2,94077	3,58983
Most Extreme Differences	Absolute	,124	,186	,135
	Positive	,073	,140	,078
	Negative	-,124	-,186	-,135
Kolmogorov-Smirnov Z		1,266	1,902	1,377
Asymp. Sig. (2-tailed)		,081	,101	,145

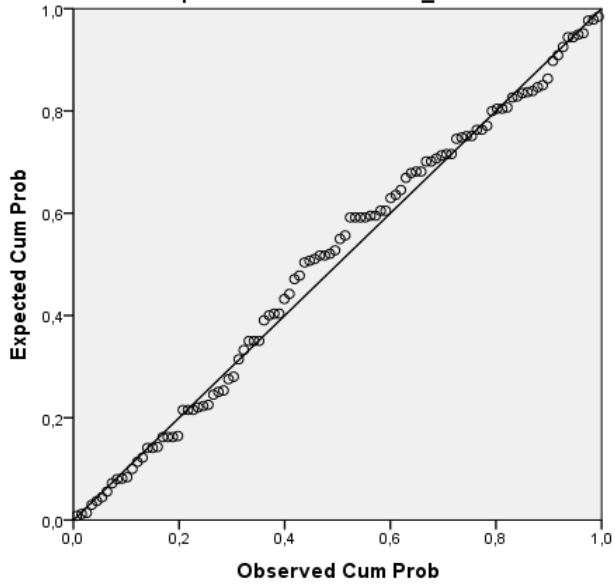
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: Y2.2\_1**



2. Uji Homogenitas

a. Uji Homogenitas (X1-Y1)

**Test of Homogeneity of Variances**

Kualitas Layanan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,486	8	91	,173

b. Uji Homogenitas (Y1-Y2)  
**Test of Homogeneity of Variances**

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,831	8	91	,081

c. Uji Homogenitas (X1-Y2)  
**Test of Homogeneity of Variances**

Loyalitas Pelanggan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,426	12	87	,170

3. Uji Linieritas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Pelanggan * Kualitas Layanan	(Combined)		314,770	15	20,985	1,482	,130
	Between	Linearity	156,653	1	156,653	11,066	,001
	roups	Deviation from Linearity	158,117	14	11,294	,798	,669
	Within	Groups	1231,618	87	14,157		
	Total		1546,388	102			

Hal: Lampiran 6 Uji Analisis Phat Moel Trimming

1. Analisis Regresi Model I (X1 Terhadap Y1)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,339 <sup>a</sup>	,115	,106	2,77981

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	102,573	1	102,573	13,274	,000 <sup>b</sup>
Residual	788,187	102	7,727		
Total	890,760	103			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29,918	2,245		13,325	,000
Kualitas Layanan	,225	,062	,339	3,643	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## 2. Analisis Regresi (Y1 Terhadap Y2)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,251 <sup>a</sup>	,063	,054	3,35490

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	76,944	1	76,944	6,836	,010 <sup>b</sup>
Residual	1148,047	102	11,255		
Total	1224,990	103			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30,584	2,472		12,371	,000
Kepuasan Pelanggan	,294	,112	,251	2,615	,010

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 3. Analisis Regresi (X1 terhadap Y2)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,315 <sup>a</sup>	,099	,091	3,42332

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131,993	1	131,993	11,263	,001 <sup>b</sup>
	Residual	1195,353	102	11,719		
	Total	1327,346	103			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26,614	3,175		8,381	,000
Kualitas Layanan	,292	,087	,315	3,356	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : ...../01/FE/VII/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pimpinan

PT UMC (United Motors Centre)

Jl. Ahmad Yani No 40-44, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60231

di -

Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dani Alip Kurniawan  
NIM : 151500048  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT, UMC A. Yani Surabaya.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 18 Juli 2019

D e k a n,

**Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001



PT. UNITED MOTORS CENTRE  
Jl. Akhmad Yani No. 40 - 44 Surabaya 60231 –  
Indonesia  
Telp. (031) 8290638, 8280612 Fax. (031) 8290608

Surabaya, 18 Juli 2019

Nomor : 003/EXT/UMC/HRD – GA/VII-19  
Lampiran : -  
Hal : Balasan Permohonan Penelitian

**Kepada Yth.**  
**Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas PGRI Adi Buana**  
**Surabaya**

Dengan hormat,

Menunjuk Surat Saudara dengan nomor : 190671/FE/VII/2019 tertanggal 18 Juli 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian maka bersama Surat ini kami beritahukan bahwa kami telah menyetujui Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya melakukan penelitian untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loylitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya” yang dimulai per tanggal 22 Mei 2019 sampai dengan Juli 2019 di PT United Motors Centre. Adapun nama Mahasiswa adalah sebagai berikut :

Nama : Dani Alip Kurniawan  
NIM : 15-150-0048  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Universitas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 18 Juli 2019  
Hormat kami,

Monica Sumi Rahayu  
Manager HRD-GA

# KUESIONER PENELITIAN

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat saya:

Nama : Dani Alip Kurniawan

NIM : 151500048

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Kuesioner ini bertujuan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Saya sangat menghargai partisipasi anda dalam menjawab kuesioner ini.

Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.



## BAGIAN 1 : CARA PENGISIAN

1. Bacalah sebaik-baiknya setiap pernyataan dan setiap alternatif jawaban yang diberikan.
2. Pilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Anda dan berikan tanda centang (√).

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
  2. TS = Tidak Setuju (2)
  3. KS = Kurang Setuju (3)
  4. S = Setuju (4)
  5. SS = Sangat Setuju (5)
3. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.

## BAGIAN 2 : IDENTITAS RESPONDEN

1) Nama Responden : (Boleh tidak diisi)

2) Usia : a. 18-30 tahun   
b. 31-40 tahun   
c. > 40 tahun

3) Jenis Kelamin : a. Laki-Laki   
b. Perempuan

4) Pekerjaan : a. PNS  d.   
TNI/Polri   
b. Swasta  e.   
Wirausaha   
c. Mahasiswa

## A. Kualitas Layanan

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>						
1	Mampu dalam memberikan layanan dengan segera dan memuaskan.					
2	Mampu memberikan layanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan					
<b><i>Responsiveness (daya tangkap)</i></b>						
3	Pegawai menanggapi keluhan konsumen dengan tepat					
4	mampu memberikan layanan dengan cepat					
<b><i>Assurance (jaminan)</i></b>						
5	Pegawai memiliki keahlian yang sesuai dengan keahliannya					
6	Pengetahuan dan keterampilan pegawai mampu dalam menjalankan tugasnya					
<b><i>Emphaty (empati)</i></b>						
7	Pegawai memberikan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya					
8	Pegawai selalu menjaga hubungan baik kepada konsumen					

	<b>Tangibles (bukti langsung)</b>				
9	Kebersihan di ruang tunggu PT UMC sangat baik				
10	Ketersediaan fasilitas WI-FI sangat memadai				

## B. Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Keseuaian harapan</b>					
1	Kesesuaian produk yang diharapkan sangat baik					
2	Kesesuaian kinerja yang diharapkan sangat baik					
	<b>Minat berkunjung kembali</b>					
3	Saya berminat berkunjung kembali ke PT UMC A.Yani					
4	Saya berminat melakukan pembelian kembali ke PT UMC A.Yani					
	<b>Kesediaan merekomendasikan</b>					
5	Saya merekomendasikan pelayanan PT UMC ke teman dan keluarga					
6	Saya merekomendasikan produk PT UMC ke teman dan keluarga					

### C. Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b><i>Satisfaction (Kepuasan)</i></b>						
1	Saya puas dengan pelayanan informasi konsumen yang dilakukan dengan tanggap					
2	Saya puas dengan pelayanan administrasi yang dilakukan secara cepat					
<b><i>Emotional bonding (Ikatan emosi)</i></b>						
3	Harga bukanlah masalah yang penting bagi anda untuk menggunakan layanan PT UMC A.Yani					
4	Keterampilan dan keahlian yang diberikan oleh PT UMC sangat baik					
<b><i>Trust (Kepercayaan)</i></b>						
5	Saya percaya kepada layanan PT UMC sangat memuaskan					
6	saya percaya kepada produk PT UMC sangat baik					
<b><i>Choice reduction and habit (Kemudahan)</i></b>						
7	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan PT UMC					
8	Pelayanan administrasi yang diberikan PT UMC Sangat mudah dan dapat di mengerti					
<b><i>History with company (Pengalaman dengan perusahaan)</i></b>						
9	Yakin bahwa layanan jasa					

	tersebut yang terbaik dibanding yang lain					
10	Tidak ingin berpindah menggunakan layanan jasa tersebut					



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 966/01/FE/VII/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
PT UMC (United Motors Centre)  
Jl. Ahmad Yani No 40-44, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60231  
di -  
Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dani Alip Kurniawan  
NIM : 151500048  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT, UMC A. Yani Surabaya.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 18 Juli 2019

Dekan,



**Dra. Siti Istikhoro, M.Si**  
NIP. 19671019.199203.2001



PT. UNITED MOTORS CENTRE  
Jl. Akhmad Yani No. 40 - 44 Surabaya 60231 -  
Indonesia  
Telp. (031) 8290638, 8280612 Fax. (031) 8290608

Surabaya, 18 Juli 2019

Nomor : 003/EXT/UMC/HRD - GA/VII-19  
Lampiran : -  
Hal : Balasan Permohonan Penelitian

Kepada Yth.  
**Ibu Dra. Siti Istikhoro, M.Si**  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan hormat,

Menunjuk Surat Saudara dengan nomor : 190671/FE/VII/2019 tertanggal 18 Juli 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian maka bersama Surat ini kami beritahukan bahwa kami telah menyetujui Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya melakukan penelitian untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyaltas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya" yang dimulai per tanggal 22 Mei 2019 sampai dengan Juli 2019 di PT United Motors Centre. Adapun nama Mahasiswa adalah sebagai berikut :

Nama : Dani Alip Kurniawan  
NIM : 15-150-0048  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Universitas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 18 Juli 2019  
Hormat kami,

Monica Sumi Rahayu  
Manager HRD-GA

















**DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA PELANGGAN PT  
UMC A.YANI SURABAYA**

Nama : Dani Alip Kurniawan  
Program Studi/ Angkatan : Manajemen/2015  
NIM : 151500048

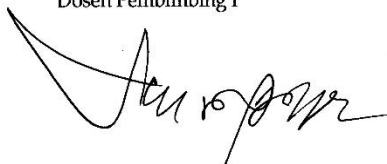
NO	NIM	NAMA	TTD
1	15 150 0147	Hidayati Husniya	[Signature]
2	151500177	Atika Rahma N.	[Signature]
3	15 150 0217	M. Idris Rizki M	[Signature]
4	15 150 0220	Dan Wahyu Indriano	[Signature]
5	15 150 0127	TA. Alfan Zam. TA	[Signature]
6	15 150 0225	M. Mukhtar Rafi	[Signature]
7	15 150 0122	Muhamad Asrori	[Signature]
8	151500130	Lintar Bagus W	[Signature]
9	15 1500082	Muthi Rosianto	[Signature]
10	15-150-0198	MOCH ANDIKA	[Signature]
11	161509003	LIANA INORI ASTUTIE	[Signature]
12	151500222	RAHIM ROMADAN	[Signature]
13	14-150-0110	A. Nur febrianti	[Signature]
14	15 1500181	Dwi Cahyaning A	[Signature]



15	151500141	Amalia Evakusuma	
16	151500059	Geni Ardra Sari	
17	151500157	Ummi Fadhiyah U.	
18	15-150-0076	Prinanda Dony Angkoso	
19	15-150-0194	Citra Hayuningrat	
20	15-150-0019	M. Setiawan	
21	15-150-0280	Rizka	
22	15-150-0291	Boby Pradana	
23	15-150-0224	Maman Abil Hasan	
24	15-150-0111	VIRDA ARI M. J	
25	15-150-0021	Pandi Ferry V	
26	15-150-0199	Moch. Ikham T. H	
27	15-150-0090	Nelvia Risma P.	
28	15-150-0072	Nabilla Amalia M	
29	15-150-0191	Lailatul Umairah	
30	15-150-0145	Siti Asmaul Khusna	

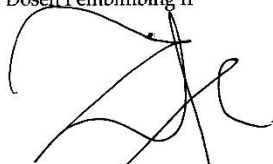
Surabaya, 27 Juni 2019

Dosen Pembimbing I



Drs. I Ketut Surabagiarta, SE, MM  
NIP/NPP: 1701834/ DY




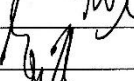

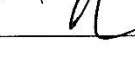


Dosen Pembimbing II



Sutarna Wisnu J, SE, MM  
NIP/NPP: 1507732/ DY

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Dani Alip Kurniawan
2. NIM : 151500048
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 29 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya
6. Dosen Pembimbing : 1. I Ketut Surabagiarta S.E,M.M  
2. Utama Wisnu D., S.E, M.M
7. Konsultasi :

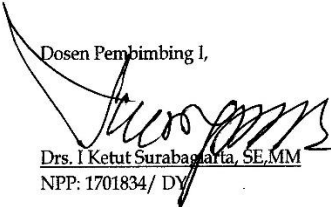
No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	29 Oktober 2018		ACC Judul Penelitian
2.	04 Desember 2018		BAB I Revisi
3.	13 Desember 2018		BAB I ACC
4.	23 Mei 2019		BAB II Revisi VARIABEL
5.	24 Mei 2019		BAB I, II, III Revisi
6.	20 Juni		BAB I, II, III ACC
7.	19 Juli 2019		BAB IV Revisi & V ACC
8.	22 Juli 2019		BAB IV ACC

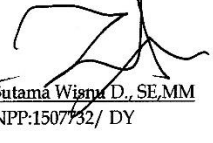
8. Telah Selesai Menulis Skripsi : 22 Juli 2019  
9. Telah Diuji Dengan Nilai :

Surabaya, 24 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

  
Drs. I Ketut Surabagarta, SE,MM

  
Sutarna Wisnu D., SE,MM

NPP: 1701834/ DY

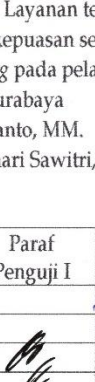
NPP:1507732/ DY

## BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI


1. Nama Mahasiswa : Dani Alip Kurniawan
2. NIM : 151500048
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebagai Variabel *Intervening* pada pelanggan PT UMC A.Yani Surabaya
6. Dosen Penguji : 1. Drs. Teguh Purwanto, MM.  
2. Aristha Purwanthari Sawitri, SE., M.A
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji I	Paraf Penguji II
1.	14-08-2019	Rumusan Masalah		A
2.	14-08-2019	Tujuan Penelitian		A
3.	14-08-2019	Sumber Referensi		
4.	14-08-2019	Teori		
5.	14-08-2019	Teknik Analisis		A
6.	14-08-2019	Kerangka Konseptual		A
7.	14-08-2019	Indikator Variabel		A
8.	14-08-2019	Hasil Uji data		A
9.	14-08-2019	Simpulan, Saran		
10.	14-08-2019	Daftar Pustaka		

Surabaya, 01 Juli 2019  
Penguji II,

Penguji I,  


Drs. Teguh Purwanto., MM.  
NIP : 196012221990031001



Aristha Purwanthari Sawitri, SE., M.A  
NPP : 1507729/DY