

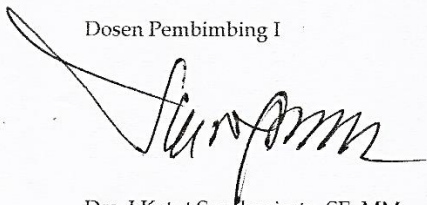
## Lampiran 1 : Lembar Persetujuan

### LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal penelitian ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di presentasikan:

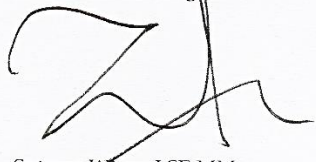
Tanggal : 8 Maret 2019

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



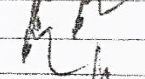





Sutama Wisnu J, SE, MM  
NIP/NPP: 1507732/ DY

## Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

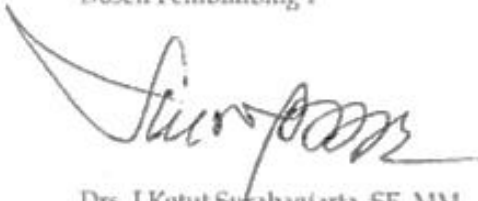
1. Nama Mahasiswa : Mira Bella
2. NIM : 151500002
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 15 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pompa Ban Nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo.
6. Dosen Pembimbing : Drs. I Ketut Surabagiarta, SE., MM dan Sutama Wisnu J,SE,MM
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	06/11/2018		Judul Penelitian ACC
2	15/11/2018		Revisi Minor BAB I
3	22/01/2019		BAB I,II,III revisi
4	13/02/2019		BAB I,II,III ACC
5	17/06/2019		BAB IV,V revisi
6	25/06/2019		BAB IV, V dan artikel ACC

8. Tanggal Selesai Menulis Skripsi : 25 Juni 2019

9. Telah Diuji dengan Nilai :

Surabaya, 26 Juni 2019  
Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



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



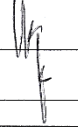



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

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

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

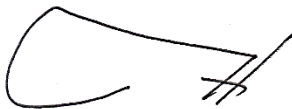
**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Mira Bella  
NIM : 151500002  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan,  
Lokasi, dan Harga terhadap  
Loyalitas Pelanggan Pompa Ban  
Nitrogen di SPBU Kecamatan  
Sidoarjo  
Tanggal Ujian Skripsi : 26 Juli 2019  
Penguji : 1. Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si  
2. Widhayani Puri S, S.Sos., MSM

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji I	Paraf Penguji II
1	7 Agustus 2019	Latar Belakang	-	
2	7 Agustus 2019	Penelitian Terdahulu	-	
3	7 Agustus 2019	Saran		-
4	8 Agustus 2019	Kerangka Konseptual		-

Surabaya, 8 Agustus 2019

Penguji I



Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si  
NPP : 9102331/DY

Penguji II



Widhayani Puri S, S.Sos., MSM  
NPP : 1507733/DY

### Lampiran 3 : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal

#### DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN POMPA BAN NITROGEN DI SPBU KECAMATAN SIDOARJO

Nama : Mirabella  
 Program Studi/ Angkatan : Manajemen/ 2015  
 NIM : 151500002

NO	NIM	NAMA	TTD
1	151500153	Intan Putri A	
2	151500099	Tita Rizky A	
3	151500110	Mur Ari W	
4	151500073	Musti Kusuma A	
5	151500180	Awang Markus	
6	151500134	Therapies Anzi S	
7	151500216	Wahyu Rizka Rizki	
8	151500220	Dian Wokhu I	
9	151500148	Aditya Ananta Hermant	
10	151500215	Muhammad Vazid ali	
11	171500134	Siti Sanjaya	
12	151500204	Putri Ayu W	
13	151500196	Amalia Fitri Oktavia	
14	151500189	Yusni Putri	

15	151500028	Mega Solistia N	
16	151500010	Inoe Dwi P	
17	151500227	Vira Rizki A	
18	151500070	Daffa Utari	
19	151500081	Dwi Conyans A	
20	151500033	M AMIRUDIN	
21	151500106	Ria Aprilana	
22	151500147	Hidayatul Umia	
23	151500117	Ahka Rahma R	
24	151500204	M. MANSUR RAFI	
25	151500114	M. SOLIH	
26	151500163	Ika Rahmawati M	
27	151500018	LATIFAH MURDHA	
28			
29			
30			

Surabaya, 08 Maret 2019

Dosen Pembimbing I

Drs. I Ketut Surabayaarta, SE, MM  
NIP/NPP: 170184/ DY

Dosen Pembimbing II

Sutarna Wisnu JSE, MM  
NIP/NPP: 1507732/ DY

## **Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian**

### **KUESIONER PENELITIAN**

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka saya melakukan penelitian dengan judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN POMPA BAN NITROGEN DI SPBU KECAMATAN SIDOARJO."

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN POMPA BAN NITROGEN DI SPBU KECAMATAN SIDOARJO.

## I. Data Responden

- Berilah tanda (x) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban Anda.
  - Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
1. Jenis Kelamin :
    - Pria
    - Wanita
  2. Usia saat ini :
    - <17 tahun
    - 18-28 tahun
    - 29-39 tahun
    - 40-49 tahun
    - >50 tahun
  3. Tingkat pendidikan terakhir :
    - SMA
    - Diploma
    - S1
    - S2
    - S3
    - .....
  4. Jenis pekerjaan :
    - Pelajar/mahasiswa
    - Pegawai negeri
    - Pegawai swasta
    - Wiraswasta
    - .....
  5. Tingkat pendapatan :



- < Rp 2.000.000,-
- Rp 2.000.000,- - Rp 3.900.000,-
- Rp 4.000.000,- - Rp 6.000.000,-
- >Rp 6.000.000,-

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

**KUISIONER BAURAN PEMASARAN MELIPUTI :**

**A. KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik</b>						
1	Keadaan di outlet (mesin, tampak luar, dan dalam) dalam keadaan baik.					
2	Peralatan di outlet sangat lengkap					
<b>Empati</b>						
3	Petugas pengisian pompa ban nitrogen peduli terhadap keinginan konsumen					

4	Petugas pengisian pompa ban nitrogen cepat menanggapi keluhan konsumen					
<b>Kehandalan</b>						
5	Kemampuan petugas saat melayani sangat baik					
6	Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya					
<b>Cepat Tanggap</b>						
7	Petugas pengisian pompa ban nitrogen mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan benar					
8	Petugas pengisian pompa ban nitrogen cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen					
<b>Jaminan</b>						
9	Petugas pengisian pompa ban nitrogen memiliki keahlian teknis yang baik					

10	Pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya					
----	---	--	--	--	--	--

**B. LOKASI (X<sub>2</sub>)**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>Keterjangkauan</b>						
1	Outlet pompa ban nitrogen mudah dijangkau					
2	Lokasi outlet pompa ban nitrogen strategis					
<b>Kelancaran</b>						
3	Akses menuju outlet pompa ban nitrogen mudah dan tidak macet.					
4	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menuju outlet pompa ban nitrogen					
<b>Kedekatan dengan Kediaman</b>						
5	Lokasi outlet pompa ban nitrogen dekat dengan rumah atau kantor Anda,					
6	Lokasi outlet pompa ban nitrogen kurang					

	dari 5km dari rumah atau kantor Anda.					
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

### C. HARGA (X<sub>3</sub>)


NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
<b>Elastisitas Harga</b>						
1	Harga yang ditawarkan untuk pelayanan pompa ban nitrogen terjangkau.					
2	Harga dan pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai.					
<b>Penetapan Harga Jual</b>						
3	Konsumen setuju dengan harga pelayanan yang ditawarkan.					
4	Harga yang ditawarkan terlalu mahal.					
<b>Pertumbuhan Harga Pesaing</b>						
5	Harga pelayanan antara outlet satu dengan yang lain bersaing.					
6	Harga pelayanan berubah-ubah					


	antara outlet satu dengan yang lain					
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

**D. LOYALITAS PELANGGAN (Y)**

<b>N O</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>ST S</b>	<b>T S</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>S S</b>
<b>Penggunaan Secara Terus Menerus</b>						
<b>1</b>	Jika dikemudian hari Anda menggunakan jasa pompa ban, besar kemungkinan Anda akan menggunakan jasa pompa ban nitrogen di SPBU lagi.					
<b>2</b>	Secara keseluruhan Anda lebih sering menggunakan jasa pompa ban nitrogen di SPBU dibandingkan jasa pompa ban lain.					
<b>Merekomendasikan Kepada Orang Lain</b>						
<b>3</b>	Anda akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga untuk menggunakan jasa pompa ban nitrogen di SPBU.					
<b>4</b>	Anda akan mengajak orang					

	lain/keluarga untuk menggunakan jasa pompa ban nitrogen di SPBU.					
<b>Kesetiaan Pada Layanan Tertentu</b>						
5	Anda tidak akan beralih ke jasa pompa ban lain selain jasa pompa ban nitrogen yang ada di SPBU.					
6	Anda akan kembali menggunakan jasa pompa ban nitrogen dalam waktu dekat.					

Dosen Pembimbing I  
  
Drs. I Ketut Surabagiartha, SE, MM  
 NIP/NPP: 1701834/ DY

Dosen Pembimbing II  
  
Sutarna Wisnu, SE, MM  
 NIP/NPP: 1507732/ DY

Mahasiswa

  
Mira Bella  
 NIM: 151500002







Resp_37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_38	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	26
Resp_39	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
Resp_40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
Resp_42	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
Resp_43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_44	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44
Resp_45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Resp_48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
Resp_51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
Resp_53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
Resp_54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
Resp_56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
Resp_57	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	35

Resp_58	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
Resp_59	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33
Resp_60	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
Resp_61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_62	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
Resp_63	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
Resp_64	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	37
Resp_65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_66	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
Resp_67	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	34
Resp_68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
Resp_69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Resp_70	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43

b. Variabel Lokasi

No Responden	Variabel Lokasi						JML
	1	2	3	4	5	6	
Resp_1	3	2	2	3	2	3	15
Resp_2	4	4	4	4	3	3	22
Resp_3	3	3	3	3	3	3	18
Resp_4	5	5	4	4	5	4	27
Resp_5	4	5	4	5	4	5	27

Resp_6	5	4	4	4	5	4	26
Resp_7	5	5	5	5	4	5	29
Resp_8	3	2	2	3	2	3	15
Resp_9	4	4	4	4	4	4	24
Resp_10	4	5	5	4	5	5	28
Resp_11	4	4	4	5	5	5	27
Resp_12	4	4	3	4	3	3	21
Resp_13	4	3	3	4	4	4	22
Resp_14	5	5	5	5	5	4	29
Resp_15	3	3	3	3	3	4	19
Resp_16	5	5	5	4	5	5	29
Resp_17	4	4	4	4	4	4	24
Resp_18	3	3	4	3	3	4	20
Resp_19	4	4	5	5	5	5	28
Resp_20	4	4	5	5	5	5	28
Resp_21	5	4	4	4	4	5	26
Resp_22	4	4	5	5	5	5	28
Resp_23	3	4	4	3	3	4	21
Resp_24	3	3	4	4	3	4	21
Resp_25	4	4	4	5	5	5	27
Resp_26	5	5	5	5	5	5	30

Resp_27	3	4	4	4	4	4	23
Resp_28	4	4	4	4	4	5	25
Resp_29	5	5	5	5	5	5	30
Resp_30	4	4	4	4	4	4	24
Resp_31	3	3	4	3	4	3	20
Resp_32	5	5	5	5	5	5	30
Resp_33	3	5	4	5	5	5	27
Resp_34	4	5	5	4	4	4	26
Resp_35	4	4	4	5	5	4	26
Resp_36	5	5	5	4	4	4	27
Resp_37	4	5	4	4	5	4	26
Resp_38	3	4	4	4	5	4	24
Resp_39	4	4	4	4	4	5	25
Resp_40	4	4	3	4	4	4	23
Resp_41	4	4	4	4	4	4	24
Resp_42	4	5	5	4	5	5	28
Resp_43	3	4	4	4	4	3	22
Resp_44	3	4	3	4	4	4	22
Resp_45	4	4	4	4	5	4	25
Resp_46	3	5	5	4	5	5	27
Resp_47	5	4	5	4	4	4	26

Resp_48	4	4	4	5	4	4	25
Resp_49	3	4	4	5	4	4	24
Resp_50	4	4	4	3	4	4	23
Resp_51	3	4	4	3	4	4	22
Resp_52	3	4	4	5	4	4	24
Resp_53	4	4	3	5	3	4	23
Resp_54	4	4	4	4	3	4	23
Resp_55	3	4	4	4	3	4	22
Resp_56	4	4	5	4	4	5	26
Resp_57	4	5	5	4	4	4	26
Resp_58	4	4	4	5	5	4	26
Resp_59	4	4	5	5	4	5	27
Resp_60	4	4	4	4	3	3	22
Resp_61	3	4	4	4	4	4	23
Resp_62	5	5	5	4	5	4	28
Resp_63	4	4	4	4	4	5	25
Resp_64	4	4	4	4	4	4	24
Resp_65	4	4	4	4	4	4	24
Resp_66	3	4	4	4	4	4	23
Resp_67	4	4	5	5	5	4	27
Resp_68	4	5	5	5	4	5	28

Resp_69	5	4	4	4	5	5	27
Resp_70	4	4	5	4	5	5	27

c. Variabel Harga

No Responden	Variabel Harga						JML
	1	2	3	4	5	6	
Resp_1	3	2	3	2	2	3	15
Resp_2	2	2	2	2	2	2	12
Resp_3	3	2	3	2	3	3	16
Resp_4	3	3	3	3	3	3	18
Resp_5	5	5	5	5	5	5	30
Resp_6	4	4	4	4	4	4	24
Resp_7	4	4	4	4	4	4	24
Resp_8	3	4	4	3	4	5	23
Resp_9	4	4	4	4	4	5	25
Resp_10	4	4	5	5	4	5	27
Resp_11	4	4	5	4	4	4	25
Resp_12	4	4	4	4	4	4	24
Resp_13	5	4	5	4	5	4	27
Resp_14	5	5	5	5	4	5	29
Resp_15	5	5	4	5	5	5	29

Resp_16	4	5	4	5	5	4	27
Resp_17	5	5	5	5	5	4	29
Resp_18	5	5	4	5	5	5	29
Resp_19	4	4	4	4	4	3	23
Resp_20	4	4	4	5	5	4	26
Resp_21	5	5	4	5	5	4	28
Resp_22	4	3	4	4	4	4	23
Resp_23	4	4	4	4	4	4	24
Resp_24	5	5	4	4	4	4	26
Resp_25	4	4	5	5	4	4	26
Resp_26	4	4	4	4	4	4	24
Resp_27	4	4	3	3	3	4	21
Resp_28	5	4	4	4	5	4	26
Resp_29	5	4	4	5	5	4	27
Resp_30	4	4	3	4	4	3	22
Resp_31	4	4	4	4	4	4	24
Resp_32	4	4	4	4	4	3	23
Resp_33	4	4	4	4	4	4	24
Resp_34	5	4	4	4	5	5	27
Resp_35	5	5	5	4	4	4	27
Resp_36	4	4	4	4	4	5	25

Resp_37	4	5	5	5	5	4	28
Resp_38	4	4	4	4	4	4	24
Resp_39	5	5	4	5	5	5	29
Resp_40	4	4	4	4	4	4	24
Resp_41	4	4	4	4	4	4	24
Resp_42	5	5	5	5	5	4	29
Resp_43	5	4	4	4	4	4	25
Resp_44	5	5	5	5	5	4	29
Resp_45	5	5	5	5	4	4	28
Resp_46	4	4	4	4	4	4	24
Resp_47	5	4	5	5	4	4	27
Resp_48	5	5	5	4	4	4	27
Resp_49	4	4	4	4	4	4	24
Resp_50	5	5	5	5	4	5	29
Resp_51	5	5	5	5	4	4	28
Resp_52	5	5	5	5	4	4	28
Resp_53	5	5	5	4	4	4	27
Resp_54	5	5	5	5	5	5	30
Resp_55	4	4	4	4	4	4	24
Resp_56	4	4	4	4	4	4	24
Resp_57	5	5	5	5	4	5	29



Resp_58	4	5	4	5	5	5	28
Resp_59	4	4	4	4	4	3	23
Resp_60	5	5	4	4	4	4	26
Resp_61	4	4	4	5	5	4	26
Resp_62	5	5	5	5	5	5	30
Resp_63	4	4	4	4	4	4	24
Resp_64	4	4	4	5	5	4	26
Resp_65	5	5	5	5	5	5	30
Resp_66	4	5	5	5	4	4	27
Resp_67	4	4	5	5	5	5	28
Resp_68	5	4	4	4	5	4	26
Resp_69	5	4	5	5	4	4	27
Resp_70	5	5	5	5	5	5	30

d. Variabel Loyalitas Pelanggan

No Responden	Loyalitas Pelanggan						JML
	1	2	3	4	5	6	
Resp_1	5	5	5	5	5	5	30
Resp_2	5	5	5	5	5	5	30
Resp_3	5	5	5	5	5	5	30
Resp_4	5	5	5	4	4	4	27
Resp_5	5	5	5	5	5	5	30

Resp_6	5	4	4	4	4	4	25
Resp_7	5	5	5	5	5	5	30
Resp_8	2	2	2	2	2	3	13
Resp_9	5	5	5	5	5	5	30
Resp_10	5	5	5	5	4	5	29
Resp_11	5	4	4	5	5	5	28
Resp_12	5	5	5	5	5	5	30
Resp_13	4	5	4	5	5	5	28
Resp_14	5	5	5	4	4	4	27
Resp_15	4	4	4	3	3	3	21
Resp_16	4	5	5	5	5	5	29
Resp_17	4	4	4	4	4	4	24
Resp_18	4	4	4	5	4	4	25
Resp_19	4	4	4	4	4	4	24
Resp_20	5	5	5	4	4	4	27
Resp_21	3	4	3	4	4	4	22
Resp_22	5	5	5	4	4	4	27
Resp_23	4	4	5	5	4	4	26
Resp_24	4	4	5	4	4	4	25
Resp_25	3	3	4	4	4	4	22
Resp_26	5	5	5	4	4	4	27

Resp_27	4	4	4	4	4	4	24
Resp_28	5	5	5	5	5	5	30
Resp_29	5	5	5	5	5	5	30
Resp_30	4	4	4	4	4	4	24
Resp_31	4	4	4	4	5	5	26
Resp_32	5	5	5	5	5	5	30
Resp_33	5	5	5	5	4	4	28
Resp_34	5	4	4	3	4	3	23
Resp_35	4	4	4	4	5	5	26
Resp_36	4	4	4	3	3	3	21
Resp_37	5	5	4	4	5	5	28
Resp_38	5	5	5	4	5	5	29
Resp_39	4	4	3	4	4	4	23
Resp_40	4	4	4	4	4	4	24
Resp_41	4	4	4	4	3	4	23
Resp_42	5	4	5	5	5	5	29
Resp_43	4	4	3	4	4	4	23
Resp_44	5	4	4	5	4	4	26
Resp_45	5	5	5	4	4	5	28
Resp_46	4	4	4	5	4	4	25
Resp_47	4	4	4	5	5	5	27

Resp_48	4	4	5	4	4	3	24
Resp_49	4	4	5	4	4	4	25
Resp_50	4	4	5	4	4	4	25
Resp_51	4	4	4	4	4	3	23
Resp_52	4	5	4	4	4	5	26
Resp_53	4	4	4	4	4	4	24
Resp_54	4	4	3	4	4	4	23
Resp_55	4	4	3	4	4	4	23
Resp_56	5	5	5	5	4	5	29
Resp_57	5	4	4	4	5	4	26
Resp_58	4	4	4	4	4	4	24
Resp_59	4	4	4	5	4	4	25
Resp_60	5	4	4	4	3	4	24
Resp_61	4	4	4	4	4	4	24
Resp_62	4	5	4	4	4	5	26
Resp_63	4	4	5	4	4	4	25
Resp_64	4	4	3	3	4	4	22
Resp_65	5	5	4	4	5	4	27
Resp_66	5	4	4	4	4	4	25
Resp_67	4	4	4	4	4	4	24
Resp_68	5	4	4	4	5	4	26

Resp_69	5	4	4	4	5	4	26
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24

## Lampiran 6 : Hasil Analisis Data

### a. Variabel Kualitas Pelayanan

#### XI\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	20	28,6	28,6	31,4
Valid 4,00	36	51,4	51,4	82,9
5,00	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

#### XI\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	4,3	4,3	4,3
Valid 3,00	20	28,6	28,6	32,9
4,00	37	52,9	52,9	85,7
5,00	10	14,3	14,3	100,0

Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### XI\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	4,3	4,3	4,3
3,00	27	38,6	38,6	42,9
Valid 4,00	36	51,4	51,4	94,3
5,00	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	16	22,9	22,9	24,3
Valid 4,00	50	71,4	71,4	95,7
5,00	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	23	32,9	32,9	35,7
Valid 4,00	40	57,1	57,1	92,9
5,00	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	7	10,0	10,0	10,0
3,00	27	38,6	38,6	48,6
Valid 4,00	33	47,1	47,1	95,7
5,00	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,4	1,4	1,4

3,00	20	28,6	28,6	30,0
4,00	39	55,7	55,7	85,7
5,00	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	29	41,4	41,4	42,9
Valid 4,00	36	51,4	51,4	94,3
5,00	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### XI\_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	5	7,1	7,1	8,6
Valid 4,00	50	71,4	71,4	80,0
5,00	14	20,0	20,0	100,0



Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

### X1\_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	25	35,7	35,7	38,6
Valid 4,00	38	54,3	54,3	92,9
5,00	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### b. Variabel Lokasi

### X2\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	20	28,6	28,6	28,6
Valid 4,00	37	52,9	52,9	81,4
5,00	13	18,6	18,6	100,0

Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**X2\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	6	8,6	8,6	11,4
Valid 4,00	44	62,9	62,9	74,3
5,00	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**X2\_3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	7	10,0	10,0	12,9
Valid 4,00	39	55,7	55,7	68,6
5,00	22	31,4	31,4	100,0

Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**X2\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	9	12,9	12,9	12,9
4,00	40	57,1	57,1	70,0
5,00	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**X2\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	11	15,7	15,7	18,6
4,00	32	45,7	45,7	64,3
5,00	25	35,7	35,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**X2\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	8	11,4	11,4	11,4
4,00	38	54,3	54,3	65,7
Valid 5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## c. Variabel Harga

**X3\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	4	5,7	5,7	7,1
Valid 4,00	34	48,6	48,6	55,7
5,00	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**X3\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	4,3	4,3	4,3
3,00	2	2,9	2,9	7,1
Valid 4,00	38	54,3	54,3	61,4
5,00	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### X3\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	5	7,1	7,1	8,6
Valid 4,00	38	54,3	54,3	62,9
5,00	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### X3\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

2,00	3	4,3	4,3	4,3
3,00	3	4,3	4,3	8,6
Valid 4,00	33	47,1	47,1	55,7
5,00	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### X3\_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,9	2,9	2,9
3,00	3	4,3	4,3	7,1
Valid 4,00	41	58,6	58,6	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### X3\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,4	1,4	1,4

3,00	7	10,0	10,0	11,4
4,00	44	62,9	62,9	74,3
5,00	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

d. Variabel Loyalitas Pelanggan

**Y\_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	2	2,9	2,9	4,3
Valid 4,00	35	50,0	50,0	54,3
5,00	32	45,7	45,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Y\_2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	1	1,4	1,4	2,9

4,00	42	60,0	60,0	62,9
5,00	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Y\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	6	8,6	8,6	10,0
Valid 4,00	35	50,0	50,0	60,0
5,00	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

### Y\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	4	5,7	5,7	7,1
Valid 4,00	42	60,0	60,0	67,1
5,00	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	



**Y\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,4	1,4	1,4
3,00	4	5,7	5,7	7,1
Valid 4,00	42	60,0	60,0	67,1
5,00	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Y\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	6	8,6	8,6	8,6
Valid 4,00	40	57,1	57,1	65,7
5,00	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	









Kualitas Pelayanan	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,853*	,926*	,926*	,788*	,835*	,797*	,834*	,905*	,665*	,891**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

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

b. Variabel Lokasi

### Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	Lokasi
X2_1	Pearson Correlation	1	,530**	,477**	,373**	,458**	,383**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,001	,000

	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,530**	1	,717**	,496**	,628**	,511**	,833**
X2_2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,477**	,717**	1	,450**	,630**	,585**	,831**
X2_3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,373**	,496**	,450**	1	,530**	,507**	,710**
X2_4	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,458**	,628**	,630**	,530**	1	,596**	,835**
X2_5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000

N	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	,383**	,511**	,585**	,507**	,596**	1	,762**
X2_6 Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000
N	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	,690**	,833**	,831**	,710**	,835**	,762**	1
Lokasi Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	70	70	70	70	70	70	70

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



c. Variabel Harga

**Correlations**

	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	Harga
Pearson Correlation	1	,768**	,675**	,675**	,621**	,511**	,843**
X3_1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	,768**	1	,698**	,776**	,643**	,587**	,892**
X3_2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	70	70	70	70	70	70	70
X3_3 Pearson Correlation	,675**	,698**	1	,733**	,507**	,540**	,824**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,675**	,776**	,733**	1	,767**	,581**	,906**
X3_4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,621**	,643**	,507**	,767**	1	,574**	,818**
X3_5	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
	Pearson Correlation	,511**	,587**	,540**	,581**	,574**	1	,747**
X3_6	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Harga	Pearson Correlation	,843**	,892**	,824**	,906**	,818**	,747**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	70	70	70	70	70	70	70

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

d. Variabel Loyalitas Pelanggan

**Correlations**

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Loyalitas Pelanggan
Y_1	Pearson Correlation	1	,710**	,612**	,455**	,529**	,414**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_2	Pearson Correlation	,710**	1	,670**	,534**	,534**	,619**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70

Y_3	Pearson Correlation	,612**	,670**	1	,548**	,412**	,414**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_4	Pearson Correlation	,455**	,534**	,548**	1	,628**	,675**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y_5	Pearson Correlation	,529**	,534**	,412**	,628**	1	,713**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70	70	70

Y_6	Pearson Correlation	,414**	,619**	,414**	,675**	,713**	1	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	,777**	,846**	,773**	,802**	,795**	,796**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

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



### 3. UJI RELIABILITAS

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan

##### Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	70	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	10

#### b. Variabel Lokasi

##### Case Processing Summary

	N	%
Valid	70	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	70	100,0



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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	6

c. Variabel Harga  
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	6

d. Variabel Loyalitas Pelanggan

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	70	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	70	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	6

4. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	70

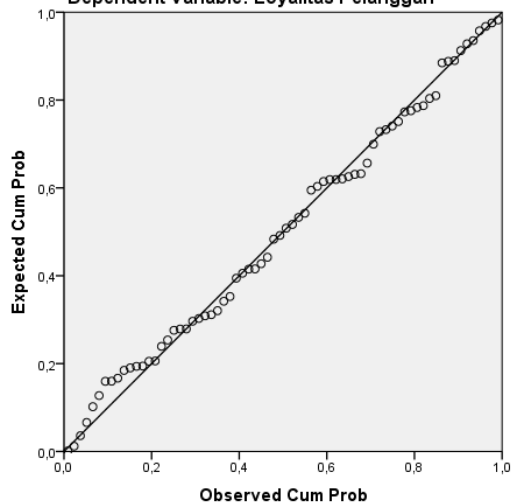
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,60182805
Most Extreme Differences	Absolute	,069
	Positive	,051
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,574
Asymp. Sig. (2-tailed)		,897

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



b. Uji Multikolonieritas

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

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Kualitas Pelayanan	,938	1,066
	Lokasi	,909	1,100
	Harga	,865	1,156

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

c. Uji Autokorelasi

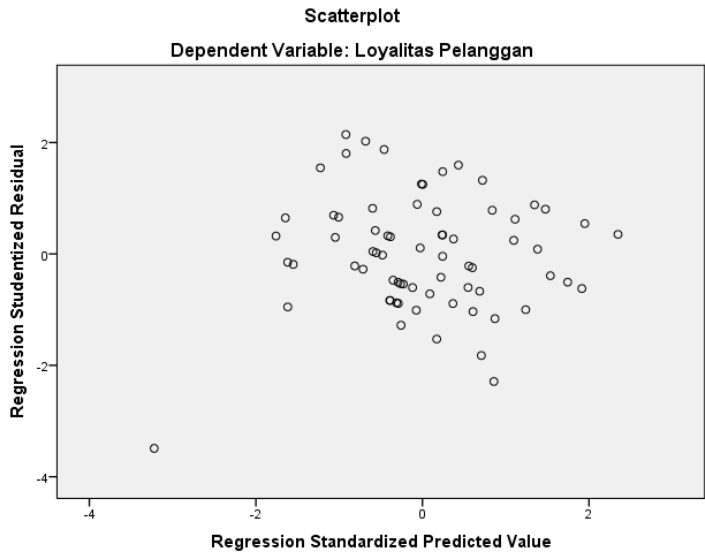
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Durbin-Watson
1	2,239 <sup>a</sup>

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

d. Uji Heterokedastisitas



5. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 <sup>a</sup>	,240	,206	2,66030

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	147,775	3	49,258	6,960	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	467,096	66	7,077		
Total	614,871	69			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18,170	3,967		4,580	,000
1 Kualitas Pelayanan	,128	,059	,239	2,160	,034
Lokasi	,343	,104	,370	3,286	,002
Harga	-,221	,100	-,255	-2,209	,031

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



## Lampiran 7 : Matrik Penelitian

### MATRIK PENELITIAN PENGARUH MOTIF, HARGA JUAL DAN CITRA MEREK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PT. KERAMIK DIAMOND INDUSTRIES

Rumusan Masalah	Konsep	Variabel dan Indikator	Hipotesis Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian			Daftar Pustaka
					Populasi dan Sampel	Teknik Pengambilan Data	Analisis Data	
1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di	1. Kualitas pelayanan adalah tolak ukur seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.	1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) a. Bukti Fisik b. Keandalan c. Cepat Tanggap d. Jaminan  2. Lokasi ( $X_2$ ) a.. Keterjangkauan.	1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo.	Pelanggan Pompa Ban Nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo	1. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan	Kuesioner	Analisis Regresi Linier Berganda  $Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$	Kotler Philip, Armstrong Gary, 2014, Principles of Marketing, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran,

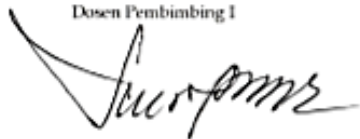


<p>Kecamatan Sidoarjo ?</p> <p>2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?</p> <p>3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p>	<p>2. Lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat produk mudah dijangkau oleh target pasar.</p> <p>3. Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memiliki atau menggunakan</p>	<p>b. Kelancaran c. Kedekatan dengan kediaman</p> <p>3. Harga (<math>X_3</math>) a. Elastisitas Harga b. Penetapan Harga Jual c. Pertumbuhan Harga Pesaing</p> <p>4. Loyalitas Pelanggan (Y) a. Penggunaan secara terus menerus pada suatu penyedia layanan tertentu.</p>	<p>2. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo.</p> <p>3. Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo.</p>		<p>an Sidoarjo</p> <p>2. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 konsumen.</p> <p>3. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i></p>			<p>Erlangga, Jakarta.</p> <p>Alma, Buchari, 2013, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.</p> <p>Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati, 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Fasilitas Dan Lokasi</p>
---	--	---	--	--	--	--	--	--

<p>pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?</p>	<p>an suatu produk, baik berupa barang maupun jasa tertentu.</p>	<p>b.Merekomen dasikan suatu penyedia layanan tertentu pada orang lain.</p>	<p>4.Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga berpengaruh signifikan terhadap</p>					<p>Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopima USM), ISSN: 1410-9859.</p>
<p>4.Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?</p>	<p>4. Loyalitas pelanggan merupakan ikatan perasaan ataupun ketergantungan konsumen pada suatu produk baik jasa maupun barang yang mana terdapat keinginan</p>	<p>c.Kesetiaan pada suatu penyedia layanan tertentu (Jika orang lain direkomendasikan oleh layanan lain, maka preferensi pelanggan tidak akan berubah</p>	<p>Loyalitas Pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Kecamatan Sidoarjo</p>					<p>Fandy, Tjiptono, 2012, Service Manajemen , Mewujudkan Layanan Prima, CV Andi Offset, Yogyakarta .</p>

	untuk menjaga, memiliki, dan setia pada objek tersebut.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Dosen Pembimbing I



(Drs. I Ketut Surabagiarta, SE,MM)

Dosen Pembimbing II



(Sutarna Wirana, SE,MM)

Surabaya, 15 Januari 2018

Mahasiswa Peneliti



(Mira Bella)