

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Aprilia, D. A. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi*.
- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 159–166. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- Deccasari, D. D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Malang). *Administrasi Dan Bisnis (Adbis)Jurnal*, 12(1), 54–64.
- Detanatasya, K. (2018). (*Studi Kasus pada Konsumen Bengkel SetiaMotor Ruko Cikande*).
- DR. Riduwan, M. B. A., & DR. Engkos Achmad Kuncoro, SE., M. M. (2013). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Faizal, H., & Nurjanah, S. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(2), 307–316. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i2.271>

Sebagai Variabel Pemediasi ( Studi pada Pelanggan).*Ekonomi Manajemen*.

Fandy, Tjiptono, P. . (2011). *Service Management*. Yogyakarta. : C.V Andi Offset.

Fasochah, & Hartono. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 20(34), 1-14.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multi variate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Gundono, P. . (2011). Analisis Data Multivariat. Edisi Pertama. In *Analisis Data Multivariat*. BPF.

J. Supranto. (2009). *Statistik Teori dan Aplikasi. Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Lusiana, V. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ( Studi pada Larissa Aesthetic Center Semarang ). 1-116. Muksin, A. L. I. N. U. R. (2020). *Program magister manajemen universitas muhammadiyah malang 2020*.

Pardede, R. R. M. (2014). Analisis jalur (Path analysis) : teori dan aplikasi dalam riset. In *Analisis jalur (Path analysis) : teori dan aplikasi dalam riset bisnis / Ratlan Pardede* (Rineka Cipta). Rahmat Sulistiyo. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Konsumen Indomaret Babarsari Yogyakarta). 2015. <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>

- Salim, E., Andri, & Neldi, M. (2019). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Harga dan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Bisnis Smartphone. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 73–83.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>.
- (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XI/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

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

#### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Akhmad Yoga P  
NIM/Program Studi : 171500005  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyaltis  
Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko  
Hidayah Toys Surabaya  
Tanggal Ujian Skripsi : 4 Juli 2021  
Penguji : 1. Dr. Nurcharizah, SE, MM  
2. \_\_\_\_\_

| No | Tanggal          | Materi Konsultasi                           | Paraf Penguji |
|----|------------------|---|---------------|
| 1  | <u>09-7-2021</u> | <u>Revisi total hasil analisis</u>          |               |
| 2  |                  | <u>pengaruh langsung dan tidak langsung</u> |               |
| 3  |                  | <u>Alasan pemertan topik spy</u>            |               |
| 4  |                  | <u>grijelasan orator belakang</u>           |               |
| 5  |                  |   |               |
| 6  |                  |   |               |
| 7  |                  |   |               |
| 8  |                  |   |               |

Penguji I,

Dr. Nurcharizah, SE, MM

Surabaya,  
Penguji II,

4 Juli 2021



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Kampus : Jl. Duta Bangsa Mangrove KIB-4, Dlp-Pak. 411-8251182 Surabaya 60154  
Website : <http://www.upgris.ac.id>

**BERITA ACARA  
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : Akmal Yoga Pratomo  
Nim/Program Studi : 351500015/ Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya  
Tanggal Ujian Skripsi : 4 Juli 2021  
Pangaji : 1. Dr. Noerchidiah, S.E., M.M.  
2. Tri Arpanbowo, S.F., M.Si

| No | Tanggai | Materi Korektif  | Paraf Pangaji |
|----|---------|--|---------------|
| 1. |         | Revisi total hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung |               |
| 2. |         | Masukan penerjemahan agar supaya di jelaskan di latar belakang   |               |
|    |         |  |               |
|    |         |  |               |

Surabaya, 4 Juli 2021

Pangaji II

Tri Arpanbowo, S.F., M.Si  
NIP. 1901067403

## Lampiran 2. Catatan Ujian Proposal Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

Website : <http://www.fec.unpasby.ac.id>

### CATATAN PROPOSAL SKRIPSI

|                |   |
|----------------|---|
| Nama Mahasiswa | : Akhmad Yoga Pratama   |
| NIM            | : 171500005   |
| Program Studi  | : Manajemen   |
| Judul Proposal | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya |

| Bab/Halaman    | Perbaikan/Koreksi  |
|----------------|--|
| Bab 1          | Latar Belakang   |
| Bab 2          | 2.1 Penelitian Terdahulu   |
| Bab 3          | 3.1 Rancangan Penelitian<br>3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel |
| Daftar Pustaka | Mendeley   |

Surabaya, 06 Maret 2021

Penguji,

Evita Purwaningrum, S.Si., M.Si.

## Lampiran 3. Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



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

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax: 031-8281183  
Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipribuana.ac.id>

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL**  
**SKRIPSI**

Padahari ini Sabtu tanggal 6 bulan Maret tahun 2021 melalui media *google meet* telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap Tahun Akademik 2020/2021

|                |   |
|----------------|---|
| Nama Mahasiswa | : Akhmad Yoga Pratama   |
| NIM            | : 171500005   |
| Program Studi  | : Manajemen   |
| Judul Proposal | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya |

Dihadiri oleh :

| No | NIM       | Nama Mahasiswa               | Tanda Tangan |
|----|-----------|------------------------------|--------------|
| 1  | 171500113 | Fitra Dwi Prayogo            |              |
| 2  | 171500051 | Suci Ira Rahmawati           |              |
| 3  | 171500146 | Sinta Lutfia Sungkar         |              |
| 4  | 171500087 | Iffi Nurrahmah               |              |
| 5  | 171500009 | Diky setiawan                |              |
| 6  | 171500083 | Khalimatus Sa'diyah Rizki H. |              |
| 7  | 171500159 | Akhmad darul Firdaus         |              |



|    |           |                             |               |
|----|-----------|-----------------------------|---------------|
| 8  | 171500066 | Atriannie Chumasroch        | <i>Chall</i>  |
| 9  | 171500034 | Tiara Putri Vionetta        | <i>Tiara</i>  |
| 10 | 171500164 | Faisal Maulana Syo Pribadi  | <i>Faisal</i> |
| 11 | 171500243 | Yohan Renas Huliselan       | <i>Yohan</i>  |
| 12 | 171500235 | Putri Nafiatul Ilma         | <i>Putri</i>  |
| 13 | 171500190 | Leni Wulan Sari             | <i>Leni</i>   |
| 14 | 171500124 | Mayang Mega Putri Sugastika | <i>Mayang</i> |
| 15 | 171500179 | Rico Setiawan               | <i>Rico</i>   |

Surabaya, 06 Maret 2021

Penguji : Evita Purnaningrum S.Si., M.Si. (*Evita*)

Pembimbing : Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. (*Siti*)

## Lampiran 4. Lembar Persetujuan Proposal

Perihal : Ujian Proposal,

Kepada Yth :  
Ketua Program Studi Akuntansi/Manajemen \*)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Sehubungan telah selesainya kepembimbingan proposal penelitian (skripsi) semester Ganjil/  
Genap\*) 2020/2021, mohon mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Akhmad Yoga Pratama  
NIM : 171500005  
Program Studi : Manajemen / Akuntansi \*)  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui  
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya

Untuk dapat mengikuti Ujian proposal pada :

Hari / Tanggal : ..... / .....  
Waktu : .....  
Dosen Pembimbing : 1. Dra. Siti Istikhoro, M.Si (Dosen Pembimbing I)  
2. ....(Dosen Pembimbing II)

Surabaya, 26 September 2021  
Dosen Pembimbing,

  
Dra. Siti Istikhoro, M.Si

Catatan:  
Apabila ada 2 (dua) pembimbing  
Cukup ditandatangani Pembimbing I

## Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi



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

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

|                        |   |
|------------------------|---|
| Nama                   | : Akmad Yoga Pratama  |
| Prodi / NIM            | : Manajemen / 1702002   |
| Judul Skripsi          | : Pengaruh Kelembagaan Pelayanan Terhadap Loyalitas Militer Kapuas Angkatan Pada Toko Hidayah Byst Surabaya |
| Dosen Pembimbing       | : Dra. Siti Istikhroh., M.Si  |
| Periode Kepembimbingan | : 20 Oktober 2020 s/d 25 Maret 2021   |

#### URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

| NO | TANGGAL   | MATERI BIMBINGAN      | KET. | TANDA TANGAN |
|----|-----------|-----------------------|------|--------------|
| 1. | 6 Nov 20  | judul + bab 1         | ku   | ku           |
| 2. | 10 Nov 20 | bab 1                 | ku   | ku           |
| 3. | 29 Nov 20 | bab 1<br>revisi bab 1 | ku   | ku           |
| 4. | 10 Jan 21 | bab 1<br>revisi bab 1 | ku   | ku           |
| 5. | 22 Jan 21 | bab 1                 | ku   | ku           |
| 6. | 28 Jan 21 | bab 1                 | ku   | ku           |
| 7. | 23 Feb 21 | revisi bab 1          | ku   | ku           |
| 8. | 27 Feb 21 | revisi bab 1          | ku   | ku           |
|    |           |                       |      |              |
|    |           |                       |      |              |
|    |           |                       |      |              |

Bimbingan selesai pada tanggal \_\_\_\_\_

Dosen Pembimbing, \_\_\_\_\_

Mahasiswa, \_\_\_\_\_





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU PERPANJANGAN BIMBINGAN SKRIPSI

|                        |   |
|------------------------|---|
| Nama                   | : Alchamad Yoga Pratama   |
| Prodi / NIM            | : Manajemen / 17500025  |
| Judul Skripsi          | : Persepsi Kustomer Pelayanan Terhadap Logistik<br>Malah Kepuasan Pelanggan pada<br>Toko Alchamad Toys Surabaya |
| Dosen Pembimbing       | : Dra. Siti Istikomah., M.Si.   |
| Periode Kepembimbingan | : 26 Maret s.d 27 Juni 2021   |

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

| NO | TANGGAL              | MATERI BIMBINGAN | KET     | TANDA TANGAN |
|----|----------------------|------------------|---------|--------------|
| 1. | 26 April<br>26 April | Ames 4/5<br>2    | Rw<br>R | h<br>h       |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |
|    |                      |                  |         |              |

Bimbingan selesai pada tanggal \_\_\_\_\_  
Dosen Pembimbing



Mahasiswa  
\_\_\_\_\_

## Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

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

Nomor : 200653 /01/FEB/XI/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Tu Pimpinan  
Toko Hidayah Toys  
Di Surabaya

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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/Tu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Akhmad Yoga Pratama  
NIM : 171500005  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya

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

Surabaya, 11 Februari 2021  
  
Dr. H. Teruh Furwanto M.M.  
NIP. 19601222.199003.1001

## Lampiran 7. Kuesioner

### KUESIONER

#### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO HIDAYAH TOYS SURABAYA**

Kepada Yth. Kepada pelanggan toko Hidayah Toys Surabaya

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan terkait skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Hidayah Toys Surabaya**", saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan menjadi responden penelitian dengan mengisi kuesioner berikut ini. Atas partisipasinya dan kesediaannya menjadi responden penelitian, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Akhmad Yoga Pratama

## IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian

Berikut tanda *check list* (√) pada jawaban sesuai dengan kondisi anda:

1. Jenis Kelamin : L/P
2. Usia :  < 20 Tahun  
 20 – 25 Tahun  
 26 – 30 Tahun  
 > 30 Tahun
3. Pekerjaan :  Pelajar / Mahasiswa PNS /  
 Pegawai Negeri BUMN /  
 Karyawan Swasta  
 Wiraswasta  
 Lainnya .....
4. Pendapatan Perbulan :  < Rp 1 000.000,00  
 Rp 1 000.000 – 3.000.000  
 > Rp 3.000.000,00

## KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Berikan tanda *check list* (√) pada satu alternative jawaban yang paling sesuai untuk anda:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju



| NO                                    | PERTANYAAN   | SS | S | N | TS | STS |
|---------------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| Kualitas Pelayanan                    |  |    |   |   |    |     |
| Berwujud ( <i>Tangible</i> )          |  |    |   |   |    |     |
| 1                                     | Toko Hidayah Toys memiliki bangunan yang baik  |    |   |   |    |     |
| 2                                     | Toko Hidayah memiliki mianan yang lengkap  |    |   |   |    |     |
| 3                                     | Karyawan toko Hidayah Toys berpakaian rapi dan menarik   |    |   |   |    |     |
| Keandalan ( <i>Reliability</i> )      |  |    |   |   |    |     |
| 4                                     | Karyawan toko Hidayah Toys berkomunikasi dengan baik   |    |   |   |    |     |
| 5                                     | Karyawan toko Hidayah Toys memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan secara profesional (cekatan, terampil dan tertib) |    |   |   |    |     |
| 6                                     | Karyawan toko Hidayah Toys memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai permintaan pelanggan                             |    |   |   |    |     |
| Daya tanggap ( <i>Resposiveness</i> ) |  |    |   |   |    |     |
| 7                                     | Karyawan toko Hidayah Toys memberikan pelayanan dengan segera dan cepat kepada pelanggan                                 |    |   |   |    |     |
| 8                                     | Karyawan toko Hidayah Toys   |    |   |   |    |     |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
|  | menanggapi dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan                    |  |  |  |  |  |
| 9  | Karyawan toko Hidayah Toys memberikan informasi barang baru kepada pelanggan          |  |  |  |  |  |
| Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) |   |  |  |  |  |  |
| 10   | Karyawan toko Hidayah Toys memiliki pengetahuan tentang produk yang dipesan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 11   | Karyawan toko Hidayah Toys selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan           |  |  |  |  |  |
| Empati ( <i>Empathy</i> )                  |   |  |  |  |  |  |
| 12   | Karyawan toko Hidayah Toys memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian             |  |  |  |  |  |
| 13   | Komunikasi toko Hidayah Toys dengan pelanggan berjalan dengan baik                    |  |  |  |  |  |
| 14   | Toko Hidayah Toys memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan      |  |  |  |  |  |
| Loyalitas                                  |   |  |  |  |  |  |
| 15   | Produk yang dijual di toko Hidayah Toys lebih lengkap dibandingkan toko ritel lainnya |  |  |  |  |  |

|                    |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
|                    |  |  |  |  |  |  |
| 16                 | Saya selalu membeli kebutuhan dan keinginan di toko Hidayah Toys Surabaya  |  |  |  |  |  |
| 17                 | Saya menceritakan hal-hal positif (Pelayanan, Produk, Harga dan Fasilitas) kepada teman dan orang lain tentang toko Hidayah Toys kepada orang lain |  |  |  |  |  |
| 18                 | Saya akan merekomendasikan toko mainan ini kepada keluarga, teman-teman saya   |  |  |  |  |  |
| Kepuasan Pelanggan |  |  |  |  |  |  |
| 19                 | Karyawan toko Hidayah Toys sesuai yang saya harapkan   |  |  |  |  |  |
| 20                 | Karyawan toko Hidayah Toys cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan  |  |  |  |  |  |
| 21                 | Karyawan toko Hidayah Toys sikap sopan santun dan menghargai pelanggan   |  |  |  |  |  |
| 22                 | Komplain yang disampaikan oleh pelanggan ditangani toko Hidayah Toys dengan cepat  |  |  |  |  |  |
| 23                 | Toko Hidayah Toys menyediakan servis maianan   |  |  |  |  |  |

# Lampiran 8. Tabulasi Data

| A  | B  | C                      | D  | E  | F  | G  | H  | I  | J  | K  | L  | M   | N   | O   | P   | Q             | R     | S  | T  | U                      | V  | W     | X  | Y  | Z     | AA | AB |       |
|----|----|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---------------|-------|----|----|------------------------|----|-------|----|----|-------|----|----|-------|
| 1  | 2  | KUALITAS PELAYANAN (X) |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     | LOYALITAS (Y) |       |    |    | KEPUASAN PELANGGAN (Z) |    |       |    |    | TOTAL |    |    |       |
| 3  | NO | NAMA                   | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | X14           | TOTAL | Y1 | Y2 | Y3                     | Y4 | TOTAL | Z1 | Z2 | Z3    | Z4 | Z5 | TOTAL |
| 4  | 1  | RESPN1                 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 58    | 4  | 4  | 4                      | 5  | 16    | 3  | 4  | 4     | 4  | 4  | 19    |
| 5  | 2  | RESPN2                 | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3             | 46    | 4  | 4  | 3                      | 5  | 16    | 3  | 3  | 4     | 4  | 5  | 19    |
| 6  | 3  | RESPN3                 | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4             | 53    | 3  | 1  | 3                      | 4  | 11    | 2  | 2  | 3     | 4  | 3  | 14    |
| 7  | 4  | RESPN4                 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 62            | 4     | 3  | 4  | 3                      | 14 | 4     | 4  | 3  | 3     | 4  | 1  | 15    |
| 8  | 5  | RESPN5                 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 51    | 3  | 3  | 3                      | 3  | 12    | 3  | 4  | 4     | 4  | 2  | 17    |
| 9  | 6  | RESPN6                 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 3  | 4                      | 4  | 15    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 10 | 7  | RESPN7                 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 5             | 58    | 4  | 5  | 5                      | 5  | 19    | 3  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 11 | 8  | RESPN8                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 55    | 3  | 4  | 4                      | 4  | 15    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 19    |
| 12 | 9  | RESPN9                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3             | 45    | 3  | 3  | 2                      | 11 | 3     | 3  | 3  | 3     | 3  | 15 |       |
| 13 | 10 | RESPN10                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 14 | 11 | RESPN11                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 15 | 12 | RESPN12                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5             | 69    | 5  | 5  | 5                      | 4  | 19    | 4  | 4  | 5     | 4  | 4  | 21    |
| 16 | 13 | RESPN13                | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4             | 62    | 4  | 3  | 4                      | 4  | 15    | 4  | 4  | 5     | 4  | 3  | 20    |
| 17 | 14 | RESPN14                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5             | 62    | 4  | 4  | 4                      | 5  | 17    | 5  | 5  | 5     | 5  | 5  | 25    |
| 18 | 15 | RESPN15                | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2   | 4   | 5   | 4   | 4             | 52    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 3  | 4     | 4  | 4  | 19    |
| 19 | 16 | RESPN16                | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3   | 5   | 4   | 5   | 5             | 60    | 5  | 5  | 5                      | 5  | 20    | 5  | 4  | 3     | 4  | 2  | 18    |
| 20 | 17 | RESPN17                | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 59    | 5  | 5  | 4                      | 4  | 18    | 4  | 4  | 4     | 4  | 3  | 19    |
| 21 | 18 | RESPN18                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5             | 70    | 5  | 5  | 5                      | 5  | 20    | 5  | 5  | 5     | 5  | 5  | 25    |
| 22 | 19 | RESPN19                | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5             | 64    | 4  | 4  | 4                      | 3  | 15    | 4  | 4  | 4     | 3  | 3  | 18    |
| 23 | 20 | RESPN20                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5             | 70    | 5  | 5  | 5                      | 5  | 20    | 5  | 5  | 5     | 5  | 5  | 25    |
| 24 | 21 | RESPN21                | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 3   | 62            | 3     | 3  | 4  | 3                      | 13 | 4     | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 25 | 22 | RESPN22                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 26 | 23 | RESPN23                | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 3   | 62            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 21    |
| 27 | 24 | RESPN24                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 5  | 5                      | 4  | 18    | 5  | 4  | 4     | 4  | 5  | 22    |
| 28 | 25 | RESPN25                | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3             | 44    | 4  | 2  | 3                      | 3  | 12    | 3  | 3  | 3     | 3  | 4  | 16    |
| 29 | 26 | RESPN26                | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4             | 54    | 3  | 3  | 3                      | 4  | 13    | 4  | 4  | 4     | 4  | 3  | 19    |
| 30 | 27 | RESPN27                | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4             | 53    | 3  | 2  | 4                      | 3  | 12    | 3  | 4  | 4     | 3  | 5  | 19    |
| 31 | 28 | RESPN28                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 32 | 29 | RESPN29                | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 5   | 4   | 3   | 57            | 4     | 4  | 4  | 4                      | 16 | 3     | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 19    |
| 33 | 30 | RESPN30                | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 60    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 17    | 4  | 4  | 4     | 5  | 4  | 21    |
| 34 | 31 | RESPN31                | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 54            | 3     | 3  | 3  | 3                      | 12 | 4     | 2  | 3  | 3     | 3  | 15 |       |
| 35 | 32 | RESPN32                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5   | 4   | 3   | 4   | 5             | 54    | 5  | 3  | 3                      | 3  | 14    | 3  | 3  | 3     | 3  | 3  | 15    |
| 36 | 33 | RESPN33                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3   | 3   | 5   | 4   | 54            | 4     | 3  | 4  | 3                      | 14 | 3     | 3  | 5  | 4     | 4  | 19 |       |
| 37 | 34 | RESPN34                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 38 | 35 | RESPN35                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 3   | 64            | 4     | 4  | 4  | 4                      | 16 | 4     | 4  | 4  | 4     | 4  | 21 |       |
| 39 | 36 | RESPN36                | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4             | 61    | 5  | 5  | 4                      | 5  | 19    | 5  | 5  | 5     | 5  | 5  | 25    |
| 40 | 37 | RESPN37                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 41 | 38 | RESPN38                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 42 | 39 | RESPN39                | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4   | 4             | 63    | 5  | 3  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 3  | 19    |
| 43 | 40 | RESPN40                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 44 | 41 | RESPN41                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 45 | 42 | RESPN42                | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 3   | 62            | 5     | 4  | 5  | 4                      | 18 | 4     | 4  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 46 | 43 | RESPN43                | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 57    | 3  | 4  | 4                      | 3  | 14    | 4  | 4  | 4     | 4  | 5  | 21    |
| 47 | 44 | RESPN44                | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 69            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 48 | 45 | RESPN45                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 51            | 3     | 4  | 3  | 3                      | 13 | 3     | 3  | 3  | 3     | 3  | 13 |       |
| 49 | 46 | RESPN46                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 50 | 47 | RESPN47                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 51 | 48 | RESPN48                | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4             | 50    | 3  | 3  | 3                      | 4  | 13    | 3  | 4  | 3     | 3  | 3  | 16    |
| 52 | 49 | RESPN49                | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2             | 40    | 4  | 4  | 3                      | 3  | 14    | 2  | 3  | 3     | 1  | 13 |       |
| 53 | 50 | RESPN50                | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 58    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 54 | 51 | RESPN51                | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5             | 65    | 5  | 4  | 4                      | 5  | 18    | 4  | 5  | 5     | 4  | 5  | 23    |
| 55 | 52 | RESPN52                | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 51    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 56 | 53 | RESPN53                | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3             | 46    | 4  | 4  | 3                      | 3  | 14    | 3  | 4  | 3     | 4  | 5  | 19    |
| 57 | 54 | RESPN54                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 58 | 55 | RESPN55                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 59 | 56 | RESPN56                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 60 | 57 | RESPN57                | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 4   | 63            | 4     | 3  | 5  | 5                      | 17 | 4     | 4  | 4  | 5     | 5  | 22 |       |
| 61 | 58 | RESPN58                | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 70            | 5     | 5  | 5  | 5                      | 20 | 5     | 5  | 5  | 5     | 5  | 25 |       |
| 62 | 59 | RESPN59                | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3             | 44    | 3  | 3  | 3                      | 3  | 12    | 3  | 3  | 3     | 3  | 3  | 16    |
| 63 | 60 | RESPN60                | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2   | 4   | 5   | 2   | 54            | 4     | 4  | 4  | 5                      | 17 | 3     | 4  | 5  | 4     | 5  | 21 |       |
| 64 | 61 | RESPN61                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 65 | 62 | RESPN62                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 56    | 4  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  | 4  | 4     | 4  | 4  | 20    |
| 66 | 63 | RESPN63                | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 57    | 5  | 5  | 5                      | 5  | 20    | 5  | 5  | 5     | 5  | 5  | 25    |
| 67 | 64 | RESPN64                | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 50            | 50    | 5  | 4  | 4                      | 4  | 16    | 4  |    |       |    |    |       |

## Lampiran 9. Tabulasi Data Analisis Deskriptif Variabel

### 1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

| Dimensi                                  | Skor Dimensi | No | Indikator   | Mean |
|--|--------------|----|---|------|
| Berwujud<br>( <i>Tangible</i> )          | 4,19         | 1  | Memiliki bangunan yang baik   | 4,13 |
|  |              | 2  | memiliki mianan yang lengkap  | 4,2  |
|  |              | 3  | berpakian rapi dan menarik  | 4,25 |
| Keandalan<br>( <i>Reliability</i> )      | 4,17         | 4  | berkomunikasi dengan baik   | 4,17 |
|  |              | 5  | memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan secara profesional (cekatan, terampil dan tertib) | 4,13 |
|  |              | 6  | memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai permintaan pelanggan                             | 4,22 |
| Daya tanggap<br>( <i>Resposiveness</i> ) | 4,18         | 7  | memberikan pelayanan dengan segera dan cepat  | 4,16 |

|   |      |    |  |      |
|---|------|----|--|------|
|   |      |    | kepada pelanggan   |      |
|   |      | 9  | menanggapi dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan | 4,25 |
|   |      |    | memberikan informasi barang baru kepada pelanggan                  | 4,15 |
| Jaminan dan Kepastian<br>( <i>Assurance</i> ) | 4,13 | 10 | pengetahuan tentang produk yang dipesan pelanggan                  | 4,04 |
|   |      | 11 | selalu bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan                   | 4,23 |
| Empati<br>( <i>Empathy</i> )                  | 4,10 | 12 | memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian                     | 4,09 |
|   |      | 13 | Komunikasi dengan pelanggan berjalan dengan baik                   | 4,15 |
|   |      | 14 | memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan     | 4,07 |

|                 |  |  |  |      |
|-----------------|--|--|--|------|
|                 |  |  |  |      |
| Rata-Rata Total |  |  |  | 4,16 |

## 2. Analisa Deskriptif Loyalitas

| No              | Indikator  | Mean |
|-----------------|--|------|
| 1               | Produk yang dijual lebih lengkap dibandingkan toko ritel lainnya                                       | 4,08 |
| 2               | Saya selalu membeli kebutuhan dan keinginan di toko Hidayah Toys Surabaya                              | 3,98 |
| 3               | Saya menceritakan hal-hal positif (Pelayanan, Produk, Harga dan Fasilitas) kepada teman dan orang lain | 4,03 |
| 4               | Saya akan merekomendasikan toko mainan ini kepada keluarga, teman-teman saya                           | 4,05 |
| Rata-Rata Total |  | 4,03 |

## 3. Analisa Deskriptif Kepuasan Pelanggan

| No              | Indikator   | Mean |
|-----------------|---|------|
| 1               | Karyawan toko sesuai yang saya harapkan                         | 3,94 |
| 2               | cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan              | 4    |
| 3               | sikap sopan santun dan menghargai pelanggan                     | 4,11 |
| 4               | Komplain yang disampaikan oleh pelanggan ditangani dengan cepat | 4,02 |
| 5               | menyediakan servis maianan                                      | 4,07 |
| Rata-Rata Total |   | 4,02 |

## Lampiran 10. Hasil Olah Data

### 1. Validitas

| Variabel           | Item | R     | Keputusan | Keterangan |
|--------------------|------|-------|-----------|------------|
| Kualitas Pelayanan | X.1  | 0,628 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.2  | 0,734 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.3  | 0,716 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.4  | 0,728 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.5  | 0,797 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.6  | 0,738 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.7  | 0,747 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.8  | 0,713 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.9  | 0,636 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.10 | 0,736 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.11 | 0,789 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.12 | 0,785 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.13 | 0,720 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | X.14 | 0,622 | Valid     | r>r-tab    |
| Loyalitas          | Y.1  | 0,837 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Y.2  | 0,859 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Y.3  | 0,869 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Y.4  | 0,868 | Valid     | r>r-tab    |
| Kepuasan Pelanggan | Z.1  | 0,805 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Z.2  | 0,875 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Z.3  | 0,873 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Z.4  | 0,881 | Valid     | r>r-tab    |
|                    | Z.5  | 0,704 | Valid     | r>r-tab    |

### 2. Reliabilitas

| No | Variabel      | <i>Cronbach's Alpha</i> | Kriteria |
|----|---------------|-------------------------|----------|
| 1  | Kualitas (X)  | 0,929                   | Reliabel |
| 2  | Loyalitas (Y) | 0,878                   | Reliabel |
| 3  | Kepuasan (Z)  | 0,879                   | Reliabel |



### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Standardized Predicted Value |
|----------------------------------|----------------|------------------------------|
| N                                |                | 84                           |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 0E-7                         |
|                                  | Std. Deviation | 1.00000000                   |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .111                         |
|                                  | Positive       | .111                         |
|                                  | Negative       | -.081                        |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.018                        |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .251                         |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### b) Uji Multikolinearitas

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | .999                        | 1.489      |                           | .671  | .504 |                         |       |
|       | TOTALX     | .078                        | .039       | .208                      | 1.985 | .051 | .416                    | 2.402 |
|       | TOTALZ     | .527                        | .088       | .624                      | 5.963 | .000 | .416                    | 2.402 |

a. Dependent Variable: TOTALY

#### c) Uji Heteroskedastisitas

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 2.510                       | 1.070      |                           | 2.347 | .021 |                         |       |
|       | TOTALX     | -.009                       | .028       | -.055                     | -.326 | .746 | .416                    | 2.402 |
|       | TOTALZ     | -.045                       | .063       | -.119                     | -.703 | .484 | .416                    | 2.402 |

a. Dependent Variable: abresid