

## DAFTAR PUSTAKA

- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 592-602.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Dewi, N. K., & SE, G. A. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang). *Sumber*, 6(1), 26.
- Ekasari, R. (2018). Pengaruh Lokasi, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kebun Coklat Café & Resto Di Balongbendo Kab. Sidoarjo. *Ecopreneur. 12: Journal Economic and Business*, 1(1), 25-29.
- Hanin, R. I. A., & Aryanto, H. (2019). PERANCANGAN PROMOSI WARKOP KETAN SURABAYA. *Jurnal Seni Rupa*, 7(3).
- Joko Bagio Santoso, J. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun).

- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen*, 7(11), 5955-5982.
- Nalendra, A. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 281-288.
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228-244.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Purnama, P. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140-152.
- Putra, M. C. S. D., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas

- Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen*, 6(3), 1674-1700.
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram. *VALID Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 102-112.
- Sinurat, E. S., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh inovasi produk, harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan mobil suzuki ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Yohana, G. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 5(3).



## LAMPIRAN 2: DAFTAR HADIR 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.unipasby.ac.id>

#### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Selasa 27 April 2021 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021

Nama Mahasiswa	: Faris Yusril Hidayat
Nim	: 171500026
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Kopi Kopen Sidoarjo

Dihadiri oleh :

NAMA	NIM	PROGRAM STUDI	FAKULTAS	TTD
AGDA PUTRA MUNA P	171500189	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
VINA APRILLIA	171500088	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
DESLAIDY DWI SISBI S	171500010	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
MOH. FARID M. E	171500133	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
SAILENDRA SONYA K.P	171500092	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
ROOBI'ATUL A	171500140	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
DIAN AYU LESTARI	171500094	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
HANIFAH FEBRIANA	171600169	AKUTANSI	EKONOMI DAN BISNIS	
FIRDA EKA MAUDINA	171500241	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
FAUZI	171500176	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
MARDIAN JUNG	171500233	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
MOCH. MA'ARIF ANDRI Y	1715000148	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
IMAM ARIFIN	171500112	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
IRRENA NOVI HIDAYAT	171500022	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
AUFRIDA AKHYANTI	171500045	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
FRANSISKA SETYO A	171500069	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	
AFIANI PUJI RAHAYU	171500016	MANAJEMEN	EKONOMI DAN BISNIS	

Surabaya, 11 Agustus 2021

Penguji : Dra. Christina Menuk, S. SE, MM.

Pembimbing : .1. Drs. H Teguh Purwanto, M.M

### LAMPIRAN 3: BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

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

BERITA ACARA  
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : FADIS YUSRIL HIOAYAT  
NIM/Program Studi : 171500026  
Judul Skripsi : PENGARUH KUACITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN KEDWASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KAFI KOPEN SIDOARJO  
Tanggal Ujian Skripsi : 22 Januari 2022  
Penguji : 1. Sugianto, Dis. M.Ak  
2. Murdina, SE, M.SA

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	03-02-2022	Revisi 1	
2	07-02-2022	Revisi 2	
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya,  
Penguji II,

Murdina, SE, M.SA



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

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

**BERITA ACARA**  
**BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : FARIS YUSRIL HIDAYAT  
 NIM/Program Studi : 171500026  
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN KEPULASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KAFI KOPEN SIDOARJO.  
 Tanggal Ujian Skripsi : 22 JANUARI 2022  
 Penguji : 1. SUGIJANTO. Drs. M.AK  
 2. MURDINA, SE, M.SA

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	10-02-2022	Revisi 1	
2	15-02-2022	Revisi 2	
3	17-02-2022	Revisi 3	
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,   
SUGIJANTO. Drs. M.AK

Surabaya, \_\_\_\_\_  
 Penguji II,

## LAMPIRAN 4: SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI



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

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

#### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :  
Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa :

Nama : Faris Yusril Hidayat  
NIM : 171500026  
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KOPI KOPEN SIDOARJO, dengan hasil Similarity Index 16% sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidarta, 10 Januari 2022  
Ketua Program Studi Manajemen,  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.



## LAMPIRAN 5: KUISIONER

### KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KOPI KOPEN SDIOARJO

#### PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (Skripsi), maka bersama ini saya selaku peneliti dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan dukungan kepada kami dengan mengisi kuesioner seperti dibawah ini. Saya selaku peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan pendapat yang terdapat dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan kepercayaannya, saya mengucapkan banyak terimakasih.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : a). Laki-laki   
: b). Perempuan
2. Umur : a). < 20 tahun   
: b). 21-35 tahun   
: c). 36-50 tahun   
: d). > 51 tahun
3. Pekerjaan : a). Pelajar/Mahasiswa   
: b). Pegawai Swasta   
: c). Pegawai Negeri   
: d). Wiraswasta   
: e). Lain-Lain

## B. PETUNJUK PENGISIAN

- 1) Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan atau pernyataan dan pilihlah jawaban menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara dan yang paling sesuai dengan keadaan.
- 2) Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban Bapak/Ibu/Saudara kehendaki pada kolom yang dianggap paling sesuai.
- 3) Identitas dan isi jawaban dijaga kerahasiaannya.
- 4) Keterangan:
  - SS = Sangat Setuju
  - S = Setuju
  - KS = Kurang Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - STS = Sangat Tidak Setuju

## C. DAFTAR PERYATAAN

### 1. PELAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S	S	K	T	ST
		S	S	S	S	S

#### Bukti Langsung

1 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki fasilitas ruangan yang nyaman.

2 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki tempat parkir yang cukup luas dan aman.

---

#### Kehendalan

3 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memberikan kemudahan dalam

mendapatkan informasi.

- 4 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memberikan kemudahan dalam melakukan kompalain.

### **Daya Tanggap**

- 5 Karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan konsumen dapat terlaksana.

- 6 Respon dan penanganan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo yang cepat terhadap pemesanan dan komplain.

### **Jaminan**

- 
- 7 Karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memberikan jaminan professional dalam memberikan pelayanannya.

- 
- 8 Karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo selalu ramah pada konsumen.

### **Empati**

- 9 Karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo menanggapi keluhan konsumen dengan sabar, cepat dan tanggap.

- 10 Karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo selalu memahami apa

yang selalu diinginkan konsumen.

## 2. PRODUK (X2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Desain (<i>Design</i>)</b>						
1	Saya merasa Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki desain tampilan dan rasa yang berbeda dengan kedai kopi lainnya.					
2	Saya merasa Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki desain ruangan yang berbeda dengan kedai kopi lainnya.					
<b>Bentuk (<i>Form</i>)</b>						
3	Saya rasa Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki ukuran yang cukup banyak dalam porsinya.					
4	Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki struktur fisik yang sangat baik dalam produknya.					
<b>Kesan Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)</b>						
5	Ketersediaan produk yang dibutuhkan cukup variasi dan					

banyak.

- 6 Kualitas produk yang ditawarkan selalu lebih unggul dari yang lain.

### **Ketahanan**

- 7 Kualitas produk Kedai Kopi Kopen Sidoarjo sangat bagus.

- 8 Kualitas produk yang ditawarkan selalu lebih unggul dari yang lain. Kedai Kopi Kopen Sidoarjo selalu memperhatikan produk-produk yang akan digunakan.

### **3. HARGA (X3)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S	S	K	T	ST
		S		S	S	S

### **Keterjangkauan Harga**

- 1 Harga yang ditawarkan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo sangat terjangkau untuk semua kalangan.
- 2 Konsumen menyukai harga produk yang ditawarkan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo.

---

### **Potongan Harga (Diskon)**

- 3 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo selalu memberikan potongan harga

setiap ada event.

- 4 Potongan harga yang diberikan sangat bervariasi sesuai dengan kualitas dan manfaat produk yang diberikan.

#### 4. KEPUASAN KONSUMEN (X4)

##### Alternatif Jawaban

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S	S	K	TS	STS

##### Kesediaan Merekomendasikan

- 1 Saya akan merekomendasikan kepada orang terdekat saya.
- 2 Saya akan merekomendasikan kepada orang-orang melalui media sosial.

##### Menciptakan Citra Merk

- 3 Terpenuhinya harapan dan keinginan konsumen saat melakukan pembelian produk.
- 4 Merasa puas dengan fasilitas dan fitur yang diberikan.

##### Menciptakan Keputusan Pembelian

- 5 Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan Kedai

Kopi Kopen Sidoarjo.

- 6 Saya berminat untuk mencoba berlangganan dari sebuah iklan disosial media.

### Minat Pembeli

---

7	Saya berminat kembali untuk berlangganan kembali dengan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo.
8	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo.

---

## 5. LOYALITAS KONSUMEN (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		S	S	K	TS	STS
		S		K		
		S		S		

### Konsumen Cenderung Lebih Banyak Dan Setia Lebih Lama

- 1 Saya merasa puas dengan semua yang diberikan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo, sehingga saya menjadi setia untuk berlangganan.
- 2 Kedai Kopi Kopen Sidoarjo memiliki kesan yang baik sehingga saya menjadi setia untuk berlangganan dan mengajak teman untuk berlangganan di Kedai Kopi Kopen Sidoarjo.
-

### **Konsumen Cenderung Melakukan Cross Selling Atau Add-On-Selling**

3 Saya sering melakukan cross selling ketika karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo menawarkan produk yang berbeda.

4 Saya sering menambah membeli produk lain ketika mendengarkan tawaran karyawan Kedai Kopi Kopen Sidoarjo.

### **Konsumen Tidak Sensitive Terhadap Harga**

5 Saya tidak mempermasalahkan harga, yang terpenting kualitas produk yang diberikan sesuai dengan harga yang ditawarkan.

6 Saya tidak mempermasalahkan harga, yang terpenting kualitas pelayanan baik secara tidak langsung dan langsung yang diberikan sesuai dengan harga yang ditawarkan.

### **Konsumen Akan Melakukan Word Of Mouth Yang Positif**

---

7 Konsumen akan berkunjung lagi ke Kedai Kopi Kopen Sidoarjo karena informasi dari teman.

---

8 Saya sangat menyukai produk Kedai Kopi Kopen Sidoarjo, sehingga saya sering membicarakannya dengan



teman-teman saya.

### **Menawarkan Gagasan Barang**

9 Saya akan menawarkan Kedai  
Kopi Kopen Sidoarjo kepada  
teman-teman saya.

10 Saya akan menawarkan dan  
merekomendasikan ke kerabat  
saya.

**LAMPIRAN 6: TABULASI DATA**

No. Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	PELAYANAN (X1)										X 1
				X1.1		X1.2		X1.3		X1.4		X1.5		
				X1.1 .1	X1.1 .2	X 1.2.1	X 1.2.2	X1.3 .1	X1.3 .2	X1.4 .1	X1.4 .2	X1.5 .1	X1.5 .2	
1	Perempuan	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	Laki-Laki	36-50 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
3	Perempuan	36-50 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
4	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	44
5	Laki-Laki	36-50 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	47
6	Laki-Laki	36-50 Tahun	Lain-Lain	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
8	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43
9	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
10	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
11	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47





42	Perempuan	21-35 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	Laki-Laki	< 20 Tahun	Lain-Lain	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
44	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
45	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Negeri	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	38
46	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	39
47	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Negeri	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	35
48	Laki-Laki	36-50 Tahun	Pegawai Negeri	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
49	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
50	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
51	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	38
52	Perempuan	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	42
53	Laki-Laki	36-50 Tahun	Pegawai Negeri	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
54	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	45
55	Laki-Laki	36-50 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	39
56	Laki-Laki	< 20	Pegawai Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

		Tahun												
57	Perempuan	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
58	Perempuan	21-35 Tahun	Pegawai Negeri	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
59	Perempuan	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	42
60	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
61	Laki-Laki	36-50 Tahun	Pegawai Negeri	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
62	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pegawai Swasta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
63	Perempuan	36-50 Tahun	Pegawai Negeri	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	38
64	Perempuan	36-50 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
65	Laki-Laki	36-50 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
67	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38
68	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	Laki-Laki	< 20 Tahun	Lain-Lain	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	40
70	Laki-Laki	< 20 Tahun	Lain-Lain	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	36

71	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
72	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
73	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	38
74	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
75	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	Perempuan	21-35 Tahun	Wiraswasta	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
77	Perempuan	< 20 Tahun	Lain-Lain	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
78	Laki-Laki	< 20 Tahun	Lain-Lain	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	Laki-Laki	21-35 Tahun	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
81	Laki-Laki	< 20 Tahun	Lain-Lain	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
82	Laki-Laki	21-35 Tahun	Lain-Lain	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
83	Laki-Laki	< 20 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	41
84	Laki-Laki	21-35 Tahun	Pelajar/ Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
85	Laki-Laki	21-35	Pelajar/	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47













<b>HARGA (X3)</b>				<b>X3</b>
<b>X3.1</b>		<b>X3.2</b>		
<b>X3.1.1</b>	<b>X3.1.2</b>	<b>X3.2.1</b>	<b>X3.2.2</b>	
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
4	5	4	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	4	5	4	18
5	4	4	5	18
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20

4	5	4	4	17
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	5	15
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
5	5	3	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
2	2	2	2	8
4	4	4	5	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
3	4	5	4	16
4	4	5	4	17
4	4	5	5	18
4	3	4	5	16
5	5	4	5	19
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19

4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20











5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	42
4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	39
4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	37
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	43
5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	37
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	38
5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	41
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	41
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	34
3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	38
4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45





X1.3. 2	Pearson Correlation	,503**	,594**	,523**	,610**	,759**	1	,496**	,542**	,492**	,449**	,790*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4. 1	Pearson Correlation	,474**	,393**	,470**	,402**	,562**	,496**	1	,435**	,599**	,426**	,701*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4. 2	Pearson Correlation	,421**	,439**	,476**	,419**	,451**	,542**	,435**	1	,498**	,594**	,690*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5. 1	Pearson Correlation	,560**	,531**	,508**	,382**	,590**	,492**	,599**	,498**	1	,639**	,766*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5. 2	Pearson Correlation	,310**	,357**	,283**	,289**	,425**	,449**	,426**	,594**	,639**	1	,617*
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,004	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,801**	,788**	,793**	,748**	,832**	,790**	,701**	,690**	,766**	,617**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI RELIABILITAS

**VARIABEL PELAYANAN****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	10





X2	Pearson Correlation	,812**	,799**	,773**	,817**	,879**	,852**	,842**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI RELIABILITAS VARIABEL PRODUK

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	8

## VARIABEL HARGA

### Correlations

		X3.1.1	X3.1.2	X3.2.1	X3.2.2	X3
X3.1.1	Pearson Correlation	1	,739**	,478**	,466**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.1.2	Pearson Correlation	,739**	1	,472**	,343**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2.1	Pearson Correlation	,478**	,472**	1	,506**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100

X3.2.2	Pearson Correlation	,466**	,343**	,506**	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,849**	,806**	,782**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

## UJI RELIABILITAS VARIABEL HARGA

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	4

## VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

		Correlations								
		X4.1.1	X4.1.2	X4.2.1	X4.2.2	X4.3.1	X4.3.2	X4.4.1	X4.4.2	X4
X4.1.1	Pearson Correlation	1	,583**	,600**	,614**	,659**	,434**	,395**	,386**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.1.2	Pearson Correlation	,583**	1	,700**	,757**	,537**	,380**	,422**	,496**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.2.1	Pearson Correlation	,600**	,700**	1	,778**	,679**	,449**	,476**	,444**	,838**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.2.2	Pearson Correlation	,614**	,757**	,778**	1	,620**	,436**	,444**	,551**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.3.1	Pearson Correlation	,659**	,537**	,679**	,620**	1	,504**	,359**	,380**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.3.2	Pearson Correlation	,434**	,380**	,449**	,436**	,504**	1	,617**	,420**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.4.1	Pearson Correlation	,395**	,422**	,476**	,444**	,359**	,617**	1	,608**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.4.2	Pearson Correlation	,386**	,496**	,444**	,551**	,380**	,420**	,608**	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,764**	,795**	,838**	,848**	,776**	,695**	,705**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	8

## VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Y4.1	Y4.2	Y5.1	Y5.2	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,658**	,608**	,610**	,545**	,362**	,444**	,470**	,483**	,410**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,658**	1	,618**	,540**	,350**	,238*	,326**	,331**	,450**	,403**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,017	,001	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2.1	Pearson Correlation	,608**	,618**	1	,665**	,535**	,359**	,462**	,394**	,456**	,429**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	,610**	,540**	,665**	1	,482**	,395**	,369**	,346**	,467**	,506**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3.1	Pearson Correlation	,545**	,350**	,535**	,482**	1	,504**	,485**	,401**	,496**	,429**	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3.2	Pearson Correlation	,362**	,238*	,359**	,395**	,504**	1	,773**	,647**	,569**	,596**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4.1	Pearson Correlation	,444**	,326**	,462**	,369**	,485**	,773**	1	,686**	,601**	,629**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4.2	Pearson Correlation	,470**	,331**	,394**	,346**	,401**	,647**	,686**	1	,617**	,576**	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5.1	Pearson Correlation	,483**	,450**	,456**	,467**	,496**	,569**	,601**	,617**	1	,744**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5.2	Pearson Correlation	,410**	,403**	,429**	,506**	,429**	,596**	,629**	,576**	,744**	1	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,758**	,671**	,752**	,735**	,707**	,728**	,770**	,731**	,791**	,767**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	10

**UJI NORMALITAS****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,44124168
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,085
	Negative	-,068
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,072 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**UJI MULTIKOLINEARITAS**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,016	3,680		1,635	,105		
X1	,217	,090	,232	2,418	,018	,521	1,921
X2	,310	,073	,340	4,269	,000	,753	1,328
X3	,570	,226	,214	2,529	,013	,668	1,496
X4	,218	,096	,191	2,272	,025	,679	1,472

a. Dependent Variable: Y

**UJI AUTOKORELASI**

Model	Model Summary <sup>b</sup>				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,739 <sup>a</sup>	,546	,527	3,51294	1,835

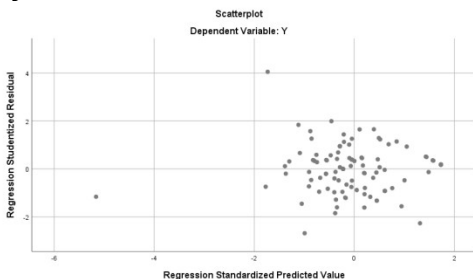
a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y





## UJI HETEROSKEDASTISITAS



## UJI JIPOTESIS

### UJI T

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,016	3,680		1,635	,105		
X1	,217	,090	,232	2,418	,018	,521	1,921
X2	,310	,073	,340	4,269	,000	,753	1,328
X3	,570	,226	,214	2,529	,013	,668	1,496
X4	,218	,096	,191	2,272	,025	,679	1,472

a. Dependent Variable: Y

### UJIF

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1410,378	4	352,594	28,572	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1172,372	95	12,341		
	Total	2582,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

