

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Astuti, Sari Puji. (2021). *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Kota Yogyakarta*.
- Chu. (2016). *Marketing Management Knowled and Skills, Ninth Edition*. Amerika Serikat :McGraw-Hill.
- Darwin dan Kunto. (2014). *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta.
- Etiana, Nyovika Najma. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Warnatama Cemerlang Gresik*.
- Fadhila & Diansyah. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center*.
- Fatiya, Ana & Heri Purwanto. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSP Berkah Karunia Mandiri Kaliwiro*.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro, Yogyakarta
- Hoffman & Bateson. (2016). *Strategic Management, 9 th Edition*. Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Khakim, dkk. (2015). *Manajemen Pemasaran Produk*. Jakarta.

- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2013). *Marketing manangement, 14th Ed.* England: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Melda, Silviana & Gede Sri darma. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G di Denpasar*.
- Mitchell. (2017). *Impac Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1 pp.24-38
- Nariswari, Rinda & Nur Irawan. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesia*.
- Sangadji & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi
- Sembiring, dkk. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.
- Sugiarti. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Semarang.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Cetakan Ke-17. Alfabeta. Bandung
- Syarofah, Zahrok'u & Rois Arifin. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Konsumen dan*

*Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Singosari.*

Tjiptono, Fandi. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed. 2. Yogyakarta: Andi

Ulfa, Mailani & Riri Maylia. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang.*

Yuliarmi dan Riyasa. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi*. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah.

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

1. Nama Mahasiswa : Maya Ami Yuliani  
 2. NIM : 171500188  
 3. Program Studi : Manajemen  
 4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ningrat Parfume Surabaya.  
 5. Dosen Pembimbing : Sutama Wisnu Dyatmika, S.E.,M.M  
 6. Konsultasi : 21 Oktober 2020 – 29 November 2021

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Keterangan	Paraf Bimbingan	
				I	II
1	13-10-2020	Judul	REVISI	<i>MY</i>	
2	14-11-2020	Judul	ACC	<i>MY</i>	
3	21-12-2020	BAB I	REVISI	<i>MY</i>	
4	30-12-2020	BAB I & BAB II	REVISI	<i>MY</i>	
5	29-01-2021	BAB I & BAB II	REVISI	<i>MY</i>	
6	15-02-2021	BAB I & BAB II	REVISI	<i>MY</i>	
7	20-03-2021	BAB I & BAB II	REVISI	<i>MY</i>	
8	30-04-2021	BAB I & BAB II	REVISI	<i>MY</i>	
9	15-05-2021	BAB I, II, & III	ACC	<i>MY</i>	
10	25-06-2021	UJIAN PROPOSAL		<i>MY</i>	
11	19-07-2021	BAB IV	REVISI	<i>MY</i>	
12	26-08-2021	BAB IV	REVISI	<i>MY</i>	
13	19-09-2021	BAB IV & V	REVISI	<i>MY</i>	
14	15-10-2021	BAB IV & V	REVISI	<i>MY</i>	
15	26-11-2021	BAB IV, V & ARTIKEL	ACC	<i>MY</i>	

7. Tanggal selesai menulis skripsi : 28 November 2021  
 8. Telah di uji dengan nilai :

Surabaya, 29 November 2021

Dosen pembimbing

*Sutama Wisnu Dyatmika*  
Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.  
 NPP:1507734/DY

Lampiran 17

**BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**

Nama : Maya Ami Yuliani  
NIM/Program Studi : 171500188/Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya.  
Tanggal Ujian Skripsi : 22 Januari 2022  
Penguji : 1. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
2. Dr. Aji Prasetyo, S.El., M.SA.

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
			Penguji I	Penguji II
1.	02 Februari 2022	BAB I - Latar Belakang		
2.	02 Februari 2022	BAB I - Rumusan Masalah		
3.	02 Februari 2022	BAB II -Teori Kepuasan		
4.	02 Februari 2022	BAB II - Hipotesis		
5.	02 Februari 2022	BAB III - Metode Penelitian		
6.	02 Februari 2022	BAB V - Kesimpulan		

Surabaya, 02 Februari 2022

Dosen Penguji I,  
  
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP : 196012221990031001

Dosen Penguji II,  
  
Dr. Aji Prasetyo, S.El., M.SA.  
NPP : 150773/DY

## SURAT PERMOHONAN 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.fc.unipasby.ac.id>

Nomor : 210113 / 01 / FEB / XII / 2021  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Perusahaan Ningrat Parfume Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk No.9, Kedung Baruk, Rungkut  
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/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Maya Ami Yuliani  
NIM : 171500188  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ningrat Parfume Surabaya

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

Surabaya, 07 Desember 2021

**Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.**  
NIP. 19601222.199003.1001

**SURAT BALASAN PENELITIAN**

SURAT BALASAN

Hal : Balasan

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Program Studi S1 Manajemen  
Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maratus Sholihah  
Jabatan : Pemilik Usaha

Menerangkan bahwa,

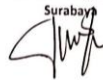
Nama : Maya Ami Yuliani  
NIM : 171500188  
Jurusan : Manajemen

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan Judul :

**"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA NINGRAT PARFUME SURABAYA"**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 17 Februari 2021  
Hormat Kami,  
Pemilik Usaha Ningrat Parfume

Surabaya  


**Maratus Sholihah**

## Lampiran 5

### **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara Responden  
Pelanggan Ningrat Parfume Surabaya

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ningrat Parfume Surabaya”, dengan ini saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuesioner terlampir. Kerahasiaan identitas dan data Bapak/Ibu/Saudara dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis,

Maya Ami Yuliani



### I. Identitas Responden

Nama : .....

Jenis kelamin : Pria / Wanita

Usia : ..... tahun

Pekerjaan :

1. Pelajar
2. Mahasiswa
3. Pegawai Negeri
4. Pegawai Swasta
5. Wiraswasta
6. Lain-lain...

### II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang Anda pilih.

Kriteria penilaian:

STS (Sangat Tidak Setuju)	TS (Tidak Setuju)	RR (Ragu-ragu)	S (Setuju)	SS (Sangat Setuju)
1	2	3	4	5

### III. Variabel Penelitian

No	Indikator	STS	TS	RR	S	SS
	<b>Kualitas Layanan (<math>X_1</math>)</b>					
1	Menurut saya layanan yang diberikan Ningrat Parfume Surabaya kepada pelanggan sudah sangat baik					
2	Menurut saya Ningrat Parfume Surabaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan tidak pernah melakukan kesalahan					
3	Saya rasa layanan yang diberikan oleh karyawan Ningrat Parfume Surabaya					

	sangat membantu pelanggan dalam memilih produk parfume					
4	Saya rasa layanan yang diberikan oleh karyawan Ningrat Parfume Surabaya tentang informasi produk parfume sudah sangat jelas					
5	Menurut saya karyawan Ningrat Parfume Surabaya sudah memberikan rasa percaya kepada pelanggan untuk membeli produk parfume					
6	Menurut saya Ningrat Parfume Surabaya sudah memberikan jaminan keamanan produk parfume yang dijual kepada pelanggan					
7	Saya rasa perhatian yang diberikan Ningrat Parfume Surabaya kepada pelanggan sudah sangat baik					
8	Saya rasa Ningrat Parfume Surabaya sudah mampu menjawab berbagai permasalahan pelanggan terkait produk parfume dengan sangat baik					
9	Saya rasa Ningrat Parfume Surabaya sudah memberikan layanan berupa testimoni produk parfume kepada pelanggan dengan sangat baik					
10	Saya rasa penampilan karyawan Ningrat Parfume Surabaya dalam menarik minat pelanggan sudah sangat baik					
<b>Kepuasan (X<sub>2</sub>)</b>						
1	Saya merasa puas dengan kualitas layanan diberikan oleh Ningrat Parfume Surabaya					
2	Saya merasa kualitas layanan yang diberikan Ningrat Parfume Surabaya sesuai dengan keinginan saya					
3	Saya merasa kualitas layanan yang diberikan Ningrat Parfume Surabaya lebih baik daripada layanan yang diberikan toko parfume yang lain					
4	Saya merasa produk parfume yang ditawarkan Ningrat Parfume Surabaya					

	telah memenuhi kebutuhan saya					
5	Saya merasa puas dengan produk parfume yang ditawarkan Ningrat Parfume Surabaya daripada produk dari toko lain					
6	Saya merasa produk yang ditawarkan Ningrat Parfume Surabaya memiliki kualitas yang sangat baik					
7	Saya merasa produk parfume yang ditawarkan Ningrat Parfume Surabaya sangat direkomendasikan kepada orang lain agar datang kesini untuk membeli					
8	Saya merasa puas dengan produk parfume Ningrat Parfume Surabaya yang tidak pernah ada komplain dari pelanggan					
9	Saya merasa puas karna produk parfume Ningrat Parfume Surabaya banyak peminatnya					
10	Saya merasa puas dengan produk parfume Ningrat Parfume Surabaya yang memiliki banyak pilihan varian aroma					
	<b>Kepercayaan (X<sub>3</sub>)</b>					
1	Saya percaya untuk menggunakan produk parfume Ningrat Parfume Surabaya karena telah menjaga kepercayaan pelanggan					
2	Saya percaya bahwa produk parfume Ningrat Parfume Surabaya telah memenuhi standart keamanan penggunaan & telah menjaga reputasi perusahaan					
3	Saya percaya bahwa Ningrat Parfume Surabaya menjual produk parfume dengan mengutamakan prinsip kejujuran					
4	Saya rasa Ningrat Parfume Surabaya selalu mengutamakan kebutuhan parfume pelanggan					

5	Saya merasa senang menggunakan produk parfume Ningrat Parfume Surabaya karna selalu peduli kepada pelanggan					
6	Ningrat Parfume Surabaya memberikan asuransi produk parfume yang dibeli pelanggan					
7	Saya percaya Ningrat Parfume Surabaya menjual produk parfume yang terbaik bagi pelanggan					
8	Saya percaya produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya memberikan manfaat semaksimal mungkin kepada pelanggan					
9	Saya percaya produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya adalah produk yang unggul dan mempunyai kualitas sangat baik dibanding produk yang dijual toko lain					
10	Saya percaya bahwa Ningrat Parfume Surabaya selalu menjaga komitmen bisnis dengan baik kepada pelanggan					
<b>Loyalitas Pelanggan (Y)</b>						
1	Saya sering membeli produk parfume di Ningrat Parfume Surabaya					
2	Saya akan membeli lagi produk parfume di Ningrat Parfume Surabaya dengan varian aroma yang lain					
3	Saya sering menggunakan produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya untuk digunakan dalam aktivitas sehari-hari					
4	Saya merasa aroma yang dikeluarkan dari parfume Ningrat Parfume Surabaya sangat wangi dan menunjang penampilan saya					
5	Saya sangat suka dengan semua aroma parfume Ningrat Parfume Surabaya					
6	Aroma parfume dari Ningrat Parfume Surabaya tidak membuat saya cepat bosan					

7	Saya akan terus menggunakan produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya meski ada toko lain yang menawarkan produk ke saya					
8	Saya merasa cocok dengan semua varian parfume dari Ningrat Parfume Surabaya					
9	Saya merasa produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya adalah pilihan yang sesuai dengan kebutuhan saya					
10	Saya rasa produk parfume dari Ningrat Parfume Surabaya bisa direkomendasikan kepada orang lain					
11	Saya rasa dengan merekomendasikan parfume dari Ningrat Parfume Surabaya akan semakin banyak peminatnya					
12	Saya bersedia memberikan informasi dan kesan yang positif terhadap produk yang dijual oleh Ningrat Parfume Surabaya					

-Terima Kasih

Lampiran 6

Tabulasi Variabel Kualitas Layanan

Responden	Kualitas Layanan (X1)									
	01.01	01.02	02.01	02.02	03.01	03.02	04.01	04.02	05.01	05.02
1	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
3	5	5	5	2	4	4	4	3	4	3
4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3
5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
7	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4
9	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3
10	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
11	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5
13	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
16	4	5	4	2	3	2	3	2	3	3
17	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
18	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
19	3	5	3	3	5	3	5	4	4	5
20	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3
21	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3
22	5	5	5	3	5	3	3	4	3	3
23	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4

26	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
28	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
29	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
35	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
38	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3
40	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3
41	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
43	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
44	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3
45	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
46	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
47	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4
48	3	5	3	3	3	4	4	4	2	4
49	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
51	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
52	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5
53	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5
54	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4

55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
57	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5
58	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
59	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
60	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5
61	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3
62	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3
63	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3
64	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
67	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
68	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
69	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5
70	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
71	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3
72	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
73	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
74	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
75	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3
76	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
77	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
78	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4
79	3	5	3	3	3	4	4	4	2	4
80	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
82	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
83	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5



84	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5
85	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
88	2	2	3	2	3	2	3	3	3	5
89	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
90	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
91	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5
92	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3
94	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3
95	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
98	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
100	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5
101	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4
102	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4
103	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
105	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
107	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
108	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
109	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
112	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3

113	4	4	4	5	3	3	4	3	5	5
114	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
115	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
116	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
117	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
118	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
122	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
123	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
124	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
125	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
126	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
127	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
128	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
129	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
130	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
132	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
133	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5

Lampiran 7

### Tabulasi Variabel Kepuasan

Kepuasan (X2)
---------------

01.01	01.02	01.03	02.01	02.02	02.03	02.04	03.01	03.02	03.03
4	5	2	2	5	5	5	4	5	3
5	4	4	3	4	5	4	5	4	3
5	3	5	2	3	4	3	5	3	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
3	4	3	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
4	3	4	5	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	4	2	2	2	2	2	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	2	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5
5	3	5	3	3	3	3	3	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	3	5	5	5	5	5	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4

4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	3	3	3	3	3	4
5	3	5	4	3	3	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	4	4	4	4	3
2	3	2	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	5	2	2	2	2	2	5

4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
2	3	2	5	3	3	3	3	3	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	5	4	2	5	5	5	5	5	3
4	5	4	2	5	5	5	5	5	2
3	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	4	4	4	2
4	4	4	1	4	4	4	4	4	1
4	4	5	2	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	2	4	4	4	4	4	2

5	4	5	2	4	4	4	4	4	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
5	4	5	1	4	4	4	4	4	1
3	4	3	2	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	3	2	4	4	4	4	4	2
5	4	5	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	1	4	4	4	4	4	1
5	4	5	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	5	4	2	5	5	5	5	5	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	4	5	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	5	3	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	4	5	2	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	2	3	3	3	3	3	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	2	4	4	4	4	4	2
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	2	4	4	4	4	4	3

Lampiran 8

Tabulasi Variabel Kepercayaan

Kepercayaan (X3)									
01.01	01.02	01.03	02.01	02.02	02.03	02.04	03.01	03.02	03.03
4	2	4	3	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4







3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	3	2	4	2	3	2
5	4	5	3	5	2	5	2	4	2
4	2	4	3	5	2	5	2	5	2
5	3	4	3	5	3	3	3	5	3
4	3	4	2	4	1	4	2	4	2
5	3	4	3	5	3	5	3	5	3
4	2	5	3	5	2	5	2	5	2
4	2	4	3	5	3	3	3	5	3
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	2	3	2	3	2
5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
4	3	4	2	3	2	5	2	4	2
5	1	5	1	4	2	4	1	4	2
4	2	4	2	3	2	3	2	3	2
5	3	5	3	4	3	4	3	4	3
3	2	3	3	4	2	4	2	5	2
5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
4	1	4	1	4	1	4	1	4	1
5	2	5	3	5	2	4	2	5	2

4	1	5	1	3	1	3	2	3	1
3	2	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	5	2	5	3	5	2	5	2
4	2	4	2	4	3	4	3	4	3
5	2	5	2	4	2	3	2	3	2
4	2	4	1	3	3	3	2	3	2
5	2	5	2	3	2	3	2	4	2
3	3	5	1	4	3	5	3	4	3
5	2	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	4	3	4	2	5	2
5	2	5	3	3	2	4	3	3	3
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	3	5	3	4	3	4	3	4	3
4	2	4	2	4	2	5	2	5	2
5	3	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	2	5	2	3	2	3	2	3	2
4	3	4	3	3	1	3	3	3	3
5	3	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	2	4	2	5	3	5	3	4	3
4	3	4	3	3	1	3	3	3	1
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	3
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	5	5	5	5	3

4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
5	2	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	4	3	4	2	5	2
5	2	5	3	3	2	4	3	3	3
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	3	5	3	4	3	4	3	4	3
4	2	4	2	4	2	5	2	5	2
5	3	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	2	5	2	3	2	3	2	3	2
4	3	4	3	3	1	3	3	3	3
5	3	5	3	4	2	4	2	4	2
4	3	4	3	5	2	5	2	5	2
5	2	4	2	5	3	5	3	4	3
4	3	4	3	3	1	3	3	3	1

Lampiran 9

Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan (Y)											
01.01	01.02	02.01	02.02	03.01	03.02	04.01	04.02	05.01	05.02	06.01	06.02
3	3	4	5	5	4	4	4	4	1	3	5
4	3	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4
5	2	5	4	4	5	5	5	5	1	5	3
4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4

5	5	5	2	4	4	4	3	4	3	3	5
4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3
4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5
4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	3	5
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	4	2	3	2	3	2	3	3	5	5
4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3
3	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	3
5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5
3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
5	5	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4



3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3
4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2
5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	5	3
5	3	3	3	4	3	4	4	4	2	5	2
5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3
4	3	5	5	5	3	5	2	4	3	4	3
3	3	5	3	5	5	3	5	5	2	3	2
5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3
5	2	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2
4	1	3	3	3	3	5	5	3	2	4	2
3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	3	2
4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3
5	2	2	5	5	6	5	5	4	2	5	2
5	3	4	4	4	5	4	4	3	2	5	2
4	1	4	4	4	4	4	5	3	1	4	1
5	3	5	5	5	4	5	4	5	2	5	2
3	1	2	4	2	5	4	5	5	1	3	1
4	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	2
3	3	5	5	5	4	5	2	3	3	3	3

5	3	5	5	5	5	5	4	3	2	5	2
4	2	2	5	2	5	5	5	4	3	4	3
3	2	5	5	5	4	4	3	5	2	3	2
3	1	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2
3	2	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2
4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3
4	3	2	4	2	4	4	5	5	2	4	2
4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2
3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2
4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
5	2	2	5	2	4	5	4	3	2	5	2
4	3	5	5	5	3	3	5	3	2	4	2
5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	5	2
3	2	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2
3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
4	3	5	5	5	4	4	5	4	2	4	2
5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2
5	2	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3
3	2	5	5	5	4	5	5	4	1	3	1
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5
5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4
5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2





Lampiran 10

Tabel Frekuensi Jawaban Responden

Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan ( $X_1$ )

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	X1.P1	59	55	14	5	0	45%	42%	10%	3%	0%
2	X1.P2	62	48	16	7	0	47%	38%	11%	4%	0%
3	X1.P3	54	58	12	9	0	41%	44%	9%	6%	0%
4	X1.P4	55	54	14	10	0	42%	41%	10%	7%	0%
5	X1.P5	48	62	18	5	0	38%	47%	12%	3%	0%
6	X1.P6	55	59	14	5	0	42%	45%	10%	3%	0%
7	X1.P7	66	49	12	6	0	50%	37%	9%	4%	0%
8	X1.P8	59	54	16	4	0	45%	42%	11%	2%	0%
9	X1.P9	62	48	14	9	0	47%	37%	10%	6%	0%
10	X1.P10	58	54	12	9	0	44%	41%	9%	6%	0%
	Mean						45%	42%	10%	3%	0%

Sumber: data diolah.

Distribusi Frekuensi Kepuasan ( $X_2$ )

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
----	--------	----	----	----	----	-----	----	----	----	----	-----

1	X2.P1	54	59	16	4	0	41%	45%	12%	2%	0%
2	X2.P2	50	64	10	9	0	39%	48%	7%	6%	0%
3	X2.P3	66	49	12	6	0	50%	37%	9%	4%	0%
4	X2.P4	55	59	10	9	0	42%	45%	7%	6%	0%
5	X2.P5	62	48	14	9	0	47%	37%	10%	6%	0%
6	X2.P6	58	54	12	9	0	44%	41%	9%	6%	0%
7	X2.P7	48	62	14	9	0	37%	47%	10%	6%	0%
8	X2.P8	62	62	6	3	0	47%	47%	4%	2%	0%
9	X2.P9	54	49	20	10	0	41%	37%	15%	7%	0%
10	X2.P10	59	55	9	10	0	45%	42%	6%	7%	0%
	Mean						48%	39%	8%	5%	0%

Sumber: data diolah.

### Distribusi Frekuensi Kepercayaan ( $X_3$ )

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	X3.P1	52	54	14	13	0	40%	41%	10%	9%	0%
2	X3.P2	59	52	15	7	0	45%	40%	11%	4%	0%
3	X3.P3	66	49	10	8	0	50%	37%	7%	6%	0%
4	X3.P4	49	54	16	14	0	37%	41%	12%	10%	0%
5	X3.P5	59	55	10	9	0	45%	42%	7%	6%	0%
6	X3.P6	54	58	15	6	0	41%	44%	11%	4%	0%
7	X3.P7	62	48	16	7	0	47%	37%	12%	4%	0%
8	X3.P8	49	66	8	10	0	37%	50%	6%	7%	0%
9	X3.P9	48	62	18	5	0	37%	47%	12%	4%	0%
10	X3.P10	55	54	12	12	0	42%	41%	9%	8%	0%
	Mean						45%	46%	5%	4%	0%

Sumber: data diolah.

### Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Uraian	SS	ST	RG	TS	STS	SS	ST	RG	TS	STS
1	Y.P1	55	58	12	8	0	42%	44%	9%	5%	0,0

2	Y.P2	62	54	12	5	0	47%	41%	9%	3%	0,0
3	Y.P3	50	52	18	13	0	39%	40%	12%	9%	0,0
4	Y.P4	64	55	10	4	0	48%	42%	8%	2%	0,0
5	Y.P5	60	60	6	7	0	46%	46%	3%	5%	0,0
6	Y.P6	50	59	10	14	0	39%	44%	8%	9%	0,0
7	Y.P7	48	62	12	11	0	37%	47%	9%	7%	0,0
8	Y.P8	54	54	9	19	0	41%	41%	6%	12%	0,0
9	Y.P9	55	54	20	4	0	42%	41%	15%	2%	0,0
10	Y.10	55	59	9	10	0	42%	44%	6%	8%	0,0
11	Y.11	45	50	18	20	0	35%	39%	12%	14%	0,0
12	Y.12	48	66	10	9	0	37%	50%	8%	5%	0,0
	Mean						41%	44%	10%	5%	0,0

Lampiran 11 Ber: data diolah.

### Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	Item	Correlation	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	X1_P1	,729**	0,00	Valid
	X1_P2	,550**	0,00	Valid
	X1_P3	,452**	0,00	Valid
	X1_P4	,705**	0,00	Valid
	X1_P5	,576**	0,00	Valid
	X1_P6	,655**	0,00	Valid
	X1_P7	,601**	0,00	Valid
	X1_P8	,738**	0,00	Valid
	X1_P9	,590**	0,00	Valid
	X1_P10	,616**	0,00	Valid
Kepuasan (X <sub>2</sub> )	X2_P1	,525**	0,00	Valid
	X2_P2	,877**	0,00	Valid
	X2_P3	,493**	0,00	Valid
	X2_P4	,496**	0,00	Valid
	X2_P5	,877**	0,00	Valid
	X2_P6	,872**	0,00	Valid
	X2_P7	,877**	0,00	Valid
	X2_P8	,861**	0,00	Valid
	X2_P9	,877**	0,00	Valid

	X2_P10	,508**	0,00	Valid
	X3_P1	,371**	0,00	Valid
	X3_P2	,810**	0,00	Valid
	X3_P3	,353**	0,00	Valid
	X3_P4	,840**	0,00	Valid
Kepercayaan (X <sub>3</sub> )	X3_P5	,460**	0,00	Valid
	X3_P6	,878**	0,00	Valid
	X3_P7	,497**	0,00	Valid
	X3_P8	,852**	0,00	Valid
	X3_P9	,515**	0,00	Valid
	X3_P10	,885**	0,00	Valid
	Y_P1	,533**	0,00	Valid
	Y_P2	,621**	0,00	Valid
	Y_P3	,662**	0,00	Valid
	Loyalitas Pelanggan (Y)	Y_P4	,544**	0,00
Y_P5		,528**	0,00	Valid
Y_P6		,551**	0,00	Valid
Y_P7		,498**	0,00	Valid
Y_P8		,332**	0,00	Valid
Y_P9		,435**	0,00	Valid
Y_10		,702**	0,00	Valid
Y_11		,323**	0,00	Valid
Y_12		,455**	0,00	Valid

Sumber :Lampiran Output SPSS Pengujian Instrumen, data diolah.

## Lampiran 12

### Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Nilai alpha cronbach</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Ket</b>
Kualitas Layanan ( $X_1$ )	,822	0,6	Reliabel
Kepuasan ( $X_2$ )	,867	0,6	Reliabel
Kepercayaan ( $X_3$ )	,870	0,6	Reliabel
Loyalitas Pelanggan ( $Y$ )	,751	0,6	Reliabel

*Sumber :Lampiran Output SPSS Pengujian Instrumen, data diolah*

Lampiran 13

Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4,49179200
	Absolute	,055
Most Extreme Differences	Positive	,055
	Negative	-,042
Kolmogorov-Smirnov Z		,635
Asymp. Sig. (2-tailed)		,815

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber :Lampiran Output SPSS Pengujian Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	,555	1,802
	Kepuasan	,430	2,326
	Kepercayaan	,715	1,399

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Lampiran Output SPSS uji Multikolinieritas

### Uji Autokorelasi

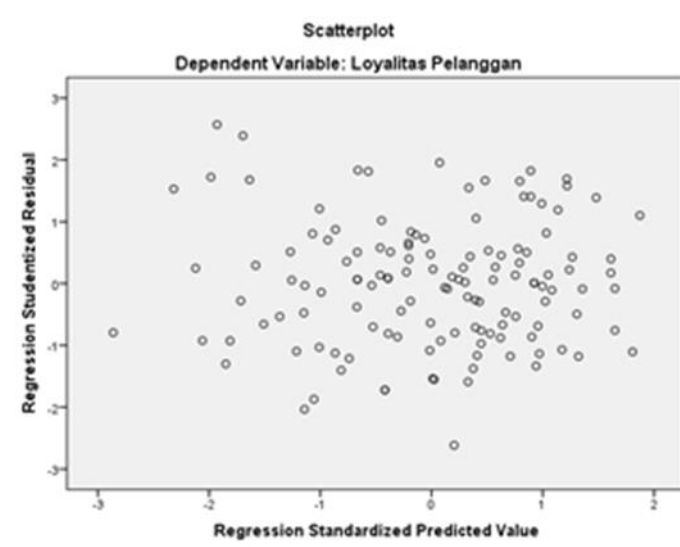
#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,592	0,351	0,336	2,54336	2,135

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan
- b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: lampiran Output SPSS uji Autokorelasi

### Heteroskedastisitas





## Analisis Regresi Linier Berganda

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

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	45,686	3,955		11,551	,000
1					
Kualitas	,649	,116	,534	5,605	,000
Layanan					
Kepuasan	,541	,113	,520	4,804	,000
Kepercayaan	,227	,071	,267	3,181	,002

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : *Lampiran Output SPSS Pengujian Instrumen, data diolah.*

Lampiran 14

Hasil Perhitungan Uji t & F

**Uji-t hipotesis 1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45,686	3,955		11,551	0,000
	Kualitas Layanan	0,649	0,116	0,534	5,605	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Lampiran Output SPSS analisis regresi linier berganda

**Uji-t hipotesis 2**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	45,686	3,955		11,551	0,000
	Kepuasan	0,541	0,113	0,520	4,804	0,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Lampiran Output SPSS analisis regresi linier berganda

### Uji-t hipotesis 3

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	45,686	3,955		11,551	0,000
	Kepercayaan	0,227	0,071	0,267	3,181	0,002

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Lampiran Output SPSS analisis regresi linier berganda

### Uji- F hipotesis 4

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1439,660	3	479,887	23,244	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2663,258	129	20,645		
	Total	4102,917	132			

Sumber : Lampiran Output SPSS

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL**
**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

 Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XIII/4, Telp-Fax: 031-8281183 Surabaya 60134  
 Website : <http://www.fec.unpasby.ac.id>
**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari ini Juni tanggal 25 bulan Juni tahun 2021 bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap \*) Tahun Akademik 20 20 /2021

Nama Mahasiswa	: <u>Mega Ani Yuliani</u>
NIM	: <u>171500108</u>
Program Studi	: <u>Manajemen</u>
Judul Proposal	: <u>Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Ningsrat perfume Surabaya</u>

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	<del>171500108</del>		
2	<del>171500108</del>	<u>Fidri Arjo I</u>	
3	<u>171500100</u>	<u>Alpi Syahrin</u>	
4	<u>171500249</u>	<u>Friska Sorien</u>	
5	<u>1715 00151</u>	<u>Ibtisul ahin</u>	
6	<u>171500252</u>	<u>Kresna Anwar</u>	
7	<u>1715 00175</u>	<u>Milika Ardiana</u>	
8	<u>171500187</u>	<u>Muthia Nisiani</u>	
9	<u>17150063</u>	<u>Dian Rahmawati</u>	
10	<u>171500163</u>	<u>Putra Pratama</u>	
11	<u>1715 00008</u>	<u>Dery Ayu P.</u>	
12	<u>1715 00003</u>	<u>Dhanar Vma2</u>	
13	<u>1715 00062</u>	<u>Naura Kubo</u>	
14	<u>171500202</u>	<u>Calvin Ad. Afian</u>	
15			

Surabaya 22 Juni 2021

Penguji

: Dr. Subandj Agung, S.P., M.P.

Pembimbing

: SUTAMA WISNU

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN 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 : Mega Ami Yuliani  
NIM : 1915200188  
Program Studi : Manajemen Akuntansi \*)  
Judul Penelitian : Pengaruh Kepercayaan (Trust), Kepuasan, dan Kepercayaan  
terhadap Keputusan Pelanggan Pada Aktivitas  
Perilaku Surabaya.

Untuk dapat mengikuti Ujian proposal pada:

Hari / Tanggal : ..... / .....  
Waktu : .....  
Dosen Pembimbing : 1. Rutana Wsada D, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing I)  
2. .... (Dosen Pembimbing II)

Surabaya, 27 April 2021  
Dosen Pembimbing  
SUTERNA WISADA D.

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