

## Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Skripsi



# UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/IBAN-PT/Akred/SIK/2020  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/IBAN-PT/Akred/SVII/2020  
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

### SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 2560/34/ST/IAK/D/IX/2023

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.**  
          : sebagai Pembimbing I  
Nama : **Faisal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M.**  
          : sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **SILVI RATU PRAMESTI**  
NIM : **3402210550**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH SERVICE QUALITY DAN SHOP ENJOYMENT  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Toko  
Kosmetik Muara Tasikmalaya)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 22 September 2023  
Dekan,  
  
Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.  
NIK. 03.311270079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

## Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



# UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020  
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

Nomor : 3124/34/SP/AK/D/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : *Ijin Penelitian Skripsi*

Kepada Yth,  
Pimpinan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya  
di  
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

Nama : Silvi Ratu Pramesti  
Nomor Pokok / NIM. : 3402210550  
Asal Program Studi : Manajemen  
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 08 Januari 2002  
Telepon / HP : 082321361316  
Alamat : Ciomas 003/006 Desa Karangresik Jamanis Kabupaten Tasikmalaya  
Lamanya Penelitian : **Nopember 2023 s/d Januari 2024**  
Judul Penelitian : Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 31 Oktober 2023  
a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
  
Elin Herlina, S.Pd., M.M.  
NIK. 3112770081

## Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Muara Cosmetics

### PT.MUARA SENTRAL UTAMA

Jl. Sukawarni no. 7 Tasikmalaya 46121 Telp. 0265-333306 e-mail : muara\_tax@yahoo.com

Tasikmalaya , 01 Oktober 2023

Kepada Yth : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh  
Di tempat

Hal : Ijin Penelitian Skripsi

Dengan hormat,

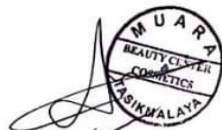
Sehubungan dengan permohonan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi dari mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis atas nama sebagai berikut:

Nama	: Silvi Ratu Pramesti
Nomor Pokok / NIM	: 3402210550
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Cilacap, 08 Januari 2002
Telpon / HP	: 082321361316
Alamat	: Ciomas RT.003 RW.006 Desa Karangresik Jamanis Kab.Tasikmalaya
Lamanya Penelitian	: September s/d November 2023
Judul Penelitian	: Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Toko Kosmetik Muara Tasikmalaya)

Bersama ini kami memberikan ijin kepada mahasiswi tersebut diatas untuk melakukan penelitian skripsi di tempat kami Toko Muara Cosmetics. Semoga dengan ijin yang kami berikan ini dapat memperlancar tugas yang diberikan kepada yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan , atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



( Neni Suryani )  
Muara Cosmetics

**Lampiran 4 Angket Penelitian**

**KUISIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *STORE ATMOSPHERE***  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

---

Kepada Yth Ibu/Saudari

Pelanggan Toko Muara Kosmetik Tasikmalaya

Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya Silvi Ratu Pramesti bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis.

Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya)” salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket. Angket ini merupakan masukan yang sangat berharga dan berguna bagi saya. Oleh karena itu, saya mohon bantuan dan kesediaan Ibu/Saudari meluangkan waktu untuk dapat mengisi angket yang saya sediakan.

Penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah saja, untuk itu semua jawaban dari Ibu/Saudari akan dijamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas perhatian, bantuan dan kesediaan Ibu/Saudari dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Ciamis, Januari 2024

Peneliti

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN STORE ATMOSPHERE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pelanggan Muara Kosmetik Tasikmalaya)**

---

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Isi identitas data diri anda sesuai dengan kolom yang tersedia.
2. Bacalah pertanyaan dengan seksama
3. Silahkan beri tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Ragu-Ragu : RR

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

4. Mohon Ibu/Saudari dapat memberikan satu jawaban yang objektif.
  5. Terimakasih atas bantuan, partisipasi dan kerjasama anda.
- 

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ( )
- 2 Jenis Kelamin : ( ) Wanita
3. Usia : ( ) < 20 tahun

- 20-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- >50 tahun

4. Pendidikan Terakhir :  SMA

S1

S2

S3

5. Pekerjaan :  Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Wiraswata

Ibu Rumah Tangga

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

**PERNYATAAN MENGENAI *SERVICE QUALITY* (X1)**

Mohon dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi

tanda (√) pada kolom yang telah disediakan :

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		SS	S	RR	TS	STS
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
1.	Karyawan Muara Cosmetics rapi dan bersih.					
2.	Terdapat banyak karyawan Muara Cosmetics yang dapat menangani keluhan pelanggan.					
	<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>					
3.	Karyawan Muara Cosmetics memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu.					
4.	Karyawan Muara Cosmetics membantu memenuhi pertanyaan dan kebutuhan pelanggan dengan baik dan tepat.					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)</b>					
5.	Karyawan Muara Cosmetics melayani pelanggan dengan cepat.					
6.	Karyawan Muara Cosmetics menunjukkan attitude yang baik terhadap pelanggan.					
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
7.	Karyawan Muara Cosmetics memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.					
8.	Karyawan Muara Cosmetics menunjukkan sikap yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.					
	<b>Kepedulian (<i>Empathy</i>)</b>					
9.	Karyawan Muara Cosmetics memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.					
10.	Karyawan Muara Cosmetics memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.					

**PERNYATAAN MENGENAI STORE ATMOSPHERE (X2)**

Mohon dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan :

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		SS	S	RR	TS	STS
	<b>Pencahayaan</b>					
1.	Muara Cosmetics memiliki pencahayaan yang terang.					
2.	Pencahayaan pada Muara Cosmetics dapat meningkatkan daya tarik pelanggan.					
	<b>Tata Letak Barang</b>					
3.	Produk yang ada pada Muara Cosmetics diletakkan sesuai dengan kegunaannya.					
4.	Pelanggan dapat menemukan produk yang dibutuhkan dengan mudah.					
	<b>Suhu di dalam Ruangan</b>					
5.	Suhu udara di dalam Toko Muara Cosmetics tidak terlalu panas maupun dingin.					
6.	Suhu ruangan di dalam Toko Muara Cosmetics membuat pelanggan nyaman.					
	<b>Fasilitas</b>					
7.	Muara Cosmetics menyediakan ruang tunggu yang luas dan nyaman.					
8.	Terdapat area parkir yang aman dan memadai untuk kendaraan yang di pakai pelanggan.					
	<b>Desain dan Warna Toko</b>					
9.	Desain Toko Muara Cosmetics memberikan kesan yang menarik daripada toko lain.					
10.	Penggunaan warna di dalam Toko Muara Cosmetics menciptakan suasana yang sesuai dengan produk yang ditawarkan.					



**PERNYATAAN MENGENAI LOYALITAS PELANGGAN (Y)**

Mohon dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan memberi

tanda (√) pada kolom yang telah disediakan :

No	Pernyataan	Jawaban Pernyataan				
		SS	S	RR	TS	STS
	<b>Melakukan Pembelian Secara Berulang</b>					
1.	Saya akan terus membeli keperluan kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya.					
2.	Saya terbiasa membeli produk kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya.					
3.	Saya akan tetap menjadi pelanggan setia di Muara Cosmetics Tasikmalaya.					
4.	Saya merasa puas berbelanja produk kosmetik di toko Muara Cosmetics.					
	<b>Pembelian Antarlini Produk dan Jasa</b>					
5.	Saya tidak pernah membeli produk kosmetik selain di Muara Cosmetics Tasikmalaya.					
6.	Saya sudah lama membeli keperluan kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya.					
7.	Jika saya sudah pernah membeli produk kosmetik di toko Muara Cosmetics Tasikmalaya, saya tidak akan pernah membeli di toko yang lain.					
	<b>Mereferensikan Kepada Orang Lain</b>					
8.	Saya merekomendasikan Muara Cosmetics Tasikmalaya kepada teman/orang lain.					
9.	Saya menceritakan hal positif tentang Muara Cosmetics kepada teman/orang lain.					
10.	Saya menceritakan hal positif tentang Muara Cosmetics kepada kerabat dekat.					
11.	Saya bersedia merekomendasikan toko Muara Cosmetics ke kerabat dekat.					
	<b>Mengumpulkan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing</b>					
12.	Pelayanan di Toko Muara Cosmetics lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain.					

13.	Saya tidak tertarik dengan toko kosmetik selain Muara Cosmetics Tasikmalaya					
14.	Saya membeli produk komestik di Toko Muara Cosmetics karena tempat dan fasilitasnya.					
15.	Banyak toko kosmetik di tasikmalaya, tetapi saya lebih nyaman berbelanja di toko Muara Cosmetics					



29	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	40
30	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35
31	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36
32	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	37
33	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	35
34	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	30
35	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	41
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37
37	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37
38	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	35
39	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	37
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	35
42	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	35
43	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	35
44	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
45	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	38
46	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	39
47	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
48	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	35
49	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37
50	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	35
51	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	33
52	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37
53	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34
54	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36
55	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	42
56	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	28
57	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	19
58	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21
60	2	4	3	2	2	4	3	3	3	2	28
61	3	2	2	1	3	3	4	3	4	1	26
62	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	24
63	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	38
64	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	38

65	3	4	4	4	3	2	3	4	3	5	35
66	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
67	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	33
68	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
69	4	4	4	5	4	3	3	3	4	2	36
70	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
71	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
72	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	33
73	2	4	4	2	4	4	4	4	1	3	32
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
75	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	37
76	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	39
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	32
79	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	25
80	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	34
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	39
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
84	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	31
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	24
88	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27
89	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	28
90	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	27
91	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	26
92	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	28
93	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	27
94	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30
95	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	27
96	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28
JML	346	367	349	290	349	337	348	339	333	276	3334

*Responden Store Atmosphere (X<sub>2</sub>)*

Variabel X2											
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skor
1	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	32
2	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	38
3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	39
6	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	33
7	3	3	5	4	5	4	3	5	3	3	38
8	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	32
9	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	35
10	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	34
11	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2	36
12	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	36
15	4	5	5	3	4	5	2	4	5	5	42
16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37
17	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
18	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	42
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
20	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	33
21	5	4	3	5	4	4	1	5	4	4	39
22	4	3	4	3	4	4	5	5	2	2	36
23	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	41
24	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	41
25	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	41
26	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	31
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
28	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43



65	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
66	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
67	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	35
68	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	37
76	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	37
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	1	3	3	3	4	3	4	4	5	5	35
79	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	24
80	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	31
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
84	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	32
85	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	32
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
87	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	26
88	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	30
89	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	28
90	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	31
91	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	30
92	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	27
93	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	33
94	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	29
95	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	33
96	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34
JML	357	355	372	359	360	360	339	375	302	307	3486



## Responden Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel Y																
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Skor
1	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	58
2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	56
3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	53
5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	50
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	49
7	3	2	2	3	2	2	1	4	3	4	4	3	1	2	1	37
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
9	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	38
10	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	48
11	4	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	53
12	5	5	5	3	3	4	2	5	4	4	4	4	2	5	5	60
13	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	48
14	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	49
15	4	4	3	3	1	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	49
16	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	54
17	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55
18	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	4	46
19	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	67
20	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	53
21	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	2	3	4	5	60
22	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	52
23	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56
24	4	4	4	2	1	5	2	5	4	4	4	3	4	5	5	56
25	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	52
26	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	42
27	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	54
28	4	4	4	3	2	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	55
29	4	5	4	2	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	59
30	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	50
31	3	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	48
32	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	53
33	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	5	3	51

34	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	44
35	4	4	5	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	48
36	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	56
37	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	44
38	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	49
39	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	52
40	3	3	3	2	1	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	45
41	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	47
42	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	60
43	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	48
44	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	55
45	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	53
46	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	49
47	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	49
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	56
49	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54
50	3	2	3	2	3	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	50
51	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	50
52	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	55
53	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	48
54	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	53
55	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	51
56	3	3	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	2	2	2	42
57	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	37
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	58
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
60	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	46
61	2	2	2	3	1	4	2	4	4	2	1	2	3	2	2	36
62	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	41
63	3	3	3	4	3	2	2	5	5	5	5	3	3	5	5	56
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	57
65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56
66	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53
67	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	51
68	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	54
69	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56

70	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	53
71	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	50
72	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	54
73	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	51
74	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	51
75	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	51
76	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	3	4	4	44
77	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	50
78	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	55
79	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	36
80	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	47
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	46
82	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	51
83	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	52
85	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	51
86	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	42
87	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	39
88	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	42
89	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	42
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	43
91	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	40
92	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	34
93	2	2	3	3	3	2	4	5	3	3	2	3	3	3	2	43
94	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	43
95	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	42
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	48
JML	324	319	315	284	257	344	275	361	355	355	355	265	272	350	331	4762

## Lampiran 6 Tabel Distribusi t

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## Lampiran 7 Tabel Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## Lampiran 8 Data Hasil Perhitungan SPSS

### Variabel *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 <sup>a</sup>	.422	.416	5.008

a. Predictors: (Constant), Service Quality

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1721.534	1	1721.534	68.644	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2357.424	94	25.079		
	Total	4078.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Service Quality

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.252	3.460		6.142	.000
	Service Quality	.816	.099	.650	8.285	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Variabel *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Store Atmosphere <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 <sup>a</sup>	.416	.410	5.034

a. Predictors: (Constant), Store Atmosphere

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1696.808	1	1696.808	66.956	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2382.151	94	25.342		
	Total	4078.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Store Atmosphere

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.776	3.923		4.531	.000
	Store Atmosphere	.877	.107	.645	8.183	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Variabel *Service Quality* dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Store Atmosphere, Service Quality <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 <sup>a</sup>	.491	.480	4.726

a. Predictors: (Constant), Store Atmosphere, Service Quality

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2001.945	2	1000.973	44.819	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2077.013	93	22.333		
	Total	4078.958	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Store Atmosphere, Service Quality

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.399	3.795		3.795	.000
	Service Quality	.486	.132	.387	3.696	.000
	Store Atmosphere	.504	.142	.371	3.543	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan



**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Silvi Ratu Pramesti  
NIM : 3402210550  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 08 Januari 2002  
Alamat : Kp. Ciomas RT. 03 / RW. 06, Desa Karangresik,  
Kecamatan Jamanis, Kabupaten Tasikmalaya  
Email : [sisilrp88@gmail.com](mailto:sisilrp88@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

1. SD Negeri 1 Kroya : Tahun 2008 – 2014
2. SMP Negeri 1 Kroya : Tahun 2014 – 2017
3. SMA Negeri 1 Ciawi : Tahun 2017 – 2020
4. Universitas Galuh Ciamis : Tahun 2020 – 2024