

LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Bimbingan



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

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3294/34/ST/AK/D/XI/2023

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

Nama : **Dr. Nana Darna, S.E., M.M.**
sebagai Pembimbing I

Nama : **Enjang Nursolih, S.H., M.M.**
sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **MUHAMAD IRFAN NURAHMAN**
NIM : **3402200331**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE (Suatu Studi Pada ...)**

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

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.


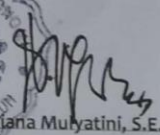
Ciamis, 07 November 2023
Dekan,

Dr. Nurdiana Mulyalini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

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

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

	FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI ^B^ SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2010 PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI ^B^ SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020 Jl. RE. Martadinata Ncsj 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 40251
Nomor	3813/34/SP/AK/D/XII/2023
Lampiran	-
Perihal	Izin penelitian Skripsi
Kepada Yth, Pimpinan di T e m p a t	
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:	
N a m a	Muhamad Irfan Nurahman
Nomor Pokok /NIM.	3402200331
Asal Program Studi	Manajemen.
Tempat Tanggal Lahir	Ciamis, 12 November 2001
Telepon / HP	082216202692
Alamat	Dusun Warung Kulon RT/RW 04/01 Desa Imbanagara Raya, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis.
Lamanya Penelitian	Desember 2023 s/d Februari 2024
Judul Penelitian	Pengaruh Service Quality dan Product Quality terhadap Loyalitas Pelanggan
Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.	
Ciamis, 20 Desember 2023 Dekan,	
 Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M. NIK. 3112770079	

Lampiran 3: Balasan Surat Izin Penelitian



Djoeanda 265 Coffee & Kitchen

Jl. Ir. H. Juanda No.265 Kota Ciamis, Jawa Barat

Instagram : https://instagram.com/djoeanda_265

Telp/WA : 08112342265

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

No. : 15/SK/HRD/XII/2023

Yth. Bapak/Ibu Dekan
Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh Ciamis
di Tempat

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagja Setiawan
Jabatan : Manajer

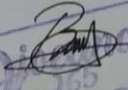
Menerangkan bahwa yang bersangkutan di bawah ini:

Nama : Muhamad Irfan Nurahman
NIM : 3402200331

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Djoeanda 265 Coffee & Kitchen dengan judul penelitian : "Pengaruh Service Quality dan Product Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Djoeanda 265 Coffee & Kitchen di Ciamis"

Demikian surat balasan ini kami sampaikan agar sekiranya bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, Desember 2023


Bagja Setiawan
Manajer

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Galuh Ciamis, Saya:

Nama : Muhamad Irfan Nurahman

Nim : 3402200331

Fakultas : Ekonomi, Prodi Manajemen

Bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* di Ciamis)”.

Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i konsumen cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* untuk mengisi daftar pernyataan berikut ini pada kolom yang tersedia sesuai keadaan yang bapak/ibu/saudara/i rasakan sesungguhnya. Besar harapan saya kiranya jawaban bapak/ibu/saudara/i berikan seobyektif mungkin karena hal tersebut akan sangat membantu keakuratan data dari penelitian ini.

Atas kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pernyataan dalam eksperimen ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

Muhamad Irfan Nurahman

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

A. Identitas Responden

No. Responden :
Jenis Kelamin : Pria/Wanita (Coret Yang Tidak Perlu)
Pekerjaan : PNS/Karyawan Swasta/Mahasiswa/lainnya
Usia :

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon kuesioner diisi oleh bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan atau dilampirkan
2. Pada identitas responden, dipersilahkan untuk mengisi data dan melingkari salah satu pilihan yang telah disediakan.
3. Pada tipe pilihan, bapak/ibu/saudara/i dipersilahkan untuk memberi tanda (✓) pada pilihan jawaban yang bapak/ibu/saudara/i anggap paling benar. Adapun keterangan dari pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

4. Bapak/ibu/saudara/i diharapkan menjawab pernyataan-pernyataan ini, karena tidak ada yang salah. Oleh karena itu tidak ada jawaban yang dikosongkan.
5. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak/ibu/saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

INSTRUMEN KUISIONER

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RR = Ragu-Ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Pernyataan mengenai Kualitas Pelayanan

Berilah Tanda (✓) Pada Pernyataan Yang Sesuai Dengan Pendapat Anda.

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> berpenampilan rapi.					
2	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memiliki desain <i>indoor/outdoor</i> yang menarik.					
3	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memiliki fasilitas penunjang yang baik, nyaman, dan bersih (seperti <i>free wifi</i> , stop kontak di setiap sudut, tempat parkir,dll).					
Keandalan (<i>Reability</i>)						
1	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.					
2	<i>Waiter</i> cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memberikan pelayanan yang ramah dari sejak pelanggan datang hingga pulang.					
3	Kasir cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memberikan struk pembelian secara akurat.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> siap memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan pelanggan.					
2	Karyawan cafe Djoanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> menanggapi keluhan pelanggan dengan segera.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
3	Waiter cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> menanggapi permintaan konsumen tentang produk dengan segera.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> selalu menjaga kebersihan tempat maupun makanan/minuman.					
2	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> kurang cekatan karena tidak mengetahui menu best seller ketika ada konsumen yang bertanya.					
3	Kurang ketatnya sistem keamanan di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> karena tidak terdapat kamera pengawas/cctv sehingga sulit memantau apabila terjadi suatu insiden.					
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)						
1	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> lebih mendahulukan kepentingan pelanggan.					
2	Waiter cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> selalu tersenyum dan mengucapkan salam pada awal pelayanan.					
3	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memiliki karyawan yang ramah dan sopan, serta mengucapkan terima kasih di akhir pelayanan.					

2. Pernyataan mengenai Kualitas Produk

Berilah Tanda (✓) Pada Pernyataan Yang Sesuai Dengan Pendapat Anda.

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
Kinerja (<i>Performance</i>)						
1	Konsumen merasa layanan yang diberikan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> sudah baik.					
2	Produk yang dihidangkan oleh cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> rasanya enak.					
Daya Tahan (<i>Durability</i>)						

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Produk cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> dibuat dengan bahan pilihan, sehingga membuat produknya memiliki tingkat ketahanan yang lebih baik.					
2	Produk makanan/minuman cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> tidak mudah rusak (basi).					
Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to Specification</i>)						
1	Harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk.					
2	Produk yang disajikan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> sesuai dengan spesifikasi yang tertera dalam daftar menu.					
Fitur (<i>Features</i>)						
1	Produk yang ditawarkan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> unik dan berbeda dengan produk <i>coffee shop</i> lain.					
2	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> memiliki area indoor/outdoor yang luas untuk menikmati produk di tempat.					
Reliabilitas (<i>Reliabilty</i>)						
1	Menu yang ditawarkan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> menarik selera.					
2	Menu yang disajikan Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> higienis.					
Estetika (<i>Esthetics</i>)						
1	Produk yang dihasilkan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> sudah sesuai dengan standar kelayakan produk.					
2	Aroma dan rasa kopi yang disajikan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> berbeda dengan produk lain.					
Kesan kualitas (<i>Perceived Quality</i>)						
1	Konsumen merasa tidak ada keluhan selama mengonsumsi produk cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> .					
2	Informasi produk yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk.					
Kemudahan perbaikan (<i>Serviceability</i>)						
1	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> tanggap dengan kebutuhan konsumen.					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
2	Karyawan cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> bersikap ramah kepada konsumen.					

3. Pernyataan mengenai Loyalitas Pelanggan

Berilah Tanda (✓) Pada Pernyataan Yang Sesuai Dengan Pendapat Anda.

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
<i>Repeat Purchase (Pembelian ulang)</i>						
1	Konsumen bersedia melakukan pembelian ulang produk di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> di masa mendatang.					
2	Konsumen akan tetap membeli produk cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> walaupun pergi ke tempat lain.					
<i>Retention (Penyimpanan)</i>						
1	Konsumen kemungkinan kecil akan beralih apabila ada cafe lain yang lebih menarik dari cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> .					
2	Dibandingkan dengan café lainnya, konsumen lebih puas melakukan pembelian di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> .					
3	Konsumen akan tetap melakukan pembelian di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> sekalipun mendapat pelayanan yang kurang memuaskan.					
<i>Related Sales of Services (Penjualan layanan terkait)</i>						
1	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & kitchen</i> enggan menyediakan voucher yang dapat ditukarkan dalam batas waktu tertentu.					
2	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> meyakini bahwa produk yang ditawarkan memiliki kualitas baik.					
3	Cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> menyediakan <i>member card</i> bagi pelanggan.					
<i>Refferals or Refers to Other (Referensi atau merujuk ke yang lain)</i>						
1	Konsumen selalu merekomendasikan kepada keluarga, teman ataupun kerabat untuk melakukan pembelian produk di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> .					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	RR	TS	STS
2	Konsumen akan mengajak orang lain/keluarga untuk membeli produk cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i>					
3	Konsumen enggan memberitahu teman/keluarga ataupun kerabat mengenai hal-hal positif dari kualitas pelayanan di cafe Djoeanda 265 <i>Coffee & Kitchen</i> .					

Lampiran 5 : Karakteristik Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Fajar F	Laki-laki	26-30 Tahun	Mahasiswa
nfitri	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Syifa	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Dian Lestari	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Dwi A	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Sunnas Gazali	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Selli	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Zahrani s	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Herdiana	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Yoga pratama	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Bu Iko	Perempuan	>35 Tahun	PNS
Ibu ani	Perempuan	>35 Tahun	PNS
Maudina	Perempuan	26-30 Tahun	Mahasiswa
Alesa v	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
utami R	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar
Zalfa Kamila	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Sultan Bassa	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Dede Beno	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Yayat ruhiyat	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Pa ate	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Dani Kusdiani	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Nanda	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Ade bayor	Laki-laki	>35 Tahun	Buruh harian lepas
herawati	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Dinar	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
sri wahyuni	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
japra	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Jajang	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Hendi fathilah	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
suryana	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Tari lestari	Perempuan	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Tisa Nurul	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar SMA
Awaludin	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Kiya	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
apoy	Laki-laki	>35 Tahun	Buruh harian
guntara	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Nizam	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Azzahra RPB	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Dayat H	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Berlin	Perempuan	17-25 Tahun	Pelajar sma
Ganis	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Dina M	Perempuan	31-35 Tahun	PNS
Yunita Amalia	Perempuan	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Cepi yanwar	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Fahmihada	Laki-laki	26-30 Tahun	PNS
Aldi Maulana	Laki-laki	17-25 Tahun	Buruh harian
Lesdia	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Agus yudo	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Rapsan	Laki-laki	17-25 Tahun	Pelajar sma
Kirey	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Bang jono	Perempuan	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Gander	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Faiz jamil	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Seila Rahma	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
Aufa	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Wayan	Laki-laki	31-35 Tahun	PNS
Hendra septian	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Fazri	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
marfel	Laki-laki	17-25 Tahun	pelajar sma
yoyo	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Dafiqqq	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Risman nuraziz	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Andari w	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
joys	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
slamet riyadi	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Qori	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
jukri	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Dewi Yustika	Perempuan	17-25 Tahun	Irt
Viki ardiansyah	Perempuan	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Cikaaaa	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
nurhasanah	Perempuan	31-35 Tahun	Ibu rumah tangga
Zaenal A	Laki-laki	31-35 Tahun	Karyawan Swasta
Bangkit P	Laki-laki	17-25 Tahun	Pelajar SMA
syahrin agung	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Astiaaa	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
Bibin abidin	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
FADEL	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Dwiki	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
ibu uum	Perempuan	>35 Tahun	PNS
Rully	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Nadya sindi	Perempuan	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Kiki A	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Aep saepul	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Ibnu dimas	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
ibu isti	Perempuan	>35 Tahun	Irt
Bu mamah	Perempuan	>35 Tahun	Irt
usup	Laki-laki	>35 Tahun	PNS
Hanhan	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Septa rianti	Perempuan	17-25 Tahun	PNS
Hanif ramdan	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Hendar	Laki-laki	>35 Tahun	Karyawan Swasta
Ibu Tetin	Perempuan	>35 Tahun	PNS
Lutfan	Laki-laki	26-30 Tahun	Karyawan Swasta
Ariirham	Laki-laki	17-25 Tahun	Mahasiswa
Emirrrr	Laki-laki	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Kaylaaa	Perempuan	17-25 Tahun	Mahasiswa
LutfiNA	Perempuan	17-25 Tahun	Karyawan Swasta
Septi rishayatin	Perempuan	17-25 Tahun	Karyawan Swasta

**Lampiran 6 : Tangapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan
(X1)**

Rsp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Jumlah
1	4	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	37
2	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	62
3	3	2	4	3	3	5	3	2	3	3	2	5	3	2	2	45
4	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	3	2	2	4	5	51
5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	55
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4	56
8	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	59
9	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	57
10	4	5	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	52
11	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	61
12	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	64
13	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	62
14	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	58
15	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	66
16	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	5	59
17	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	61
18	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	65
19	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	66
20	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	57
21	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	63
22	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	2	3	57
23	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	66
24	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	63
25	4	5	3	4	2	2	2	2	1	2	1	3	2	4	1	38
26	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	59
27	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	61
28	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	2	63
29	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	48
30	2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1	29
31	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3	4	2	1	44
32	5	5	3	5	4	4	5	5	1	3	3	4	1	4	3	55
33	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	55
34	4	4	1	4	2	1	2	2	3	4	2	2	3	4	5	43
35	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	41
36	5	2	4	5	4	4	5	3	4	2	3	5	4	4	5	59

Rsp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Jumlah
37	4	4	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	4	1	4	44
38	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	58
39	3	4	5	4	5	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4	53
40	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	3	4	61
41	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	5	4	3	57
42	5	3	4	5	5	4	3	1	2	2	4	3	5	4	5	55
43	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	60
44	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	66
45	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	67
46	2	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	61
47	5	3	5	5	5	5	3	4	2	4	4	3	4	5	5	62
48	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	66
49	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	63
50	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	69
51	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71
52	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	66
53	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	68
54	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	68
55	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	67
56	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	56
57	5	5	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59
58	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	61
59	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	66
60	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	56
61	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	69
62	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	61
63	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	54
64	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	25
65	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	29
66	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	64
67	5	4	5	4	3	2	2	2	2	2	1	1	4	1	3	41
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	47
69	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	53
70	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	50
71	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	67
72	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	60
73	3	4	5	5	4	2	4	4	3	2	5	4	3	4	4	56
74	4	2	3	2	3	4	4	2	5	3	4	3	4	5	4	52
75	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	4	54

Rsp.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Jumlah
76	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2	51
77	3	4	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	60
78	5	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	53
79	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	65
80	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	64
81	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	63
82	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	60
83	5	2	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	61
84	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	65
85	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	62
86	5	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	49
87	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	3	57
88	5	4	4	5	5	4	2	3	3	4	5	4	3	3	2	56
89	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	66
90	4	5	5	2	2	2	3	2	4	3	5	1	3	2	4	47
91	4	5	2	3	5	4	2	2	3	3	4	3	4	3	2	49
92	4	5	2	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	58
93	3	5	4	1	4	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	36
94	3	3	3	5	3	3	3	4	1	3	3	2	4	3	3	46
95	1	4	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	33
96	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	4	5	2	1	2	36
97	1	2	1	2	3	3	4	3	2	1	3	2	3	4	3	37
98	2	3	2	3	1	4	3	3	5	4	4	2	2	3	1	42
Σ	379	383	372	357	370	361	370	360	358	351	365	364	362	362	362	5476

Lampiran 7: Tangapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk (X2)

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	Jumlah
1	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	44
2	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4	58
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	57
4	5	5	4	5	3	3	2	4	5	3	3	3	3	2	2	4	56
5	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	54
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	52
8	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	65
9	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3	3	3	57
10	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55
11	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	59
12	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	5	4	3	4	4	5	56
13	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	49
14	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	62
15	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	61
16	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	53
17	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	2	4	5	4	3	4	60
18	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	2	1	3	5	5	60
19	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	56
20	4	3	4	1	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	55
21	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	56
22	1	2	1	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	47
23	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	56
24	2	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	56
25	3	2	2	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	1	2	3	40
26	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	3	60
27	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	57
28	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	56
29	5	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	51
30	2	1	1	4	3	5	1	3	4	3	1	1	3	3	3	5	43
31	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	53
32	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4	64
33	3	2	3	4	3	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	56
34	4	2	4	2	5	1	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	56
35	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3	44
36	4	2	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	62
37	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	52

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	Jumlah
38	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	57
39	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	68
40	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	58
41	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	2	1	1	2	1	1	48
42	3	5	3	2	3	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	55
43	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	65
44	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	54
45	4	5	4	5	2	4	2	3	5	5	3	5	5	4	2	3	61
46	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	55
47	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	55
48	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	5	3	57
49	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	55
50	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	57
51	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	64
52	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	54
53	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	59
54	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	60
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	55
56	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	55
57	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	54
58	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	1	2	2	3	2	3	50
59	3	3	2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	3	61
60	3	3	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	63
61	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5	66
62	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	56
63	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	32
64	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	29
65	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	3	4	3	47
66	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	1	3	61
67	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	1	3	2	2	3	2	50
68	3	3	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	50
69	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	40
70	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4	66
71	2	2	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	55
72	3	4	5	4	4	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	52
73	4	4	4	4	1	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	51
74	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	3	4	58
75	4	5	4	3	5	3	4	5	2	2	3	4	2	2	3	4	55
76	3	3	2	3	1	4	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	39

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	Jumlah
77	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4	60
78	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	58
79	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	67
80	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	68
81	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	71
82	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	63
83	5	5	2	2	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	57
84	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	1	2	2	1	3	3	54
85	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	58
86	3	4	2	2	3	3	5	3	5	2	4	4	4	4	4	3	55
87	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	56
88	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	5	3	55
89	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	73
90	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	4	46
91	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	3	51
92	5	4	4	5	4	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	4	60
93	1	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	32
94	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	5	4	3	46
95	3	1	3	3	4	4	2	3	5	4	2	1	1	2	1	2	41
96	3	2	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	49
97	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	34
98	2	1	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	39
Σ	335	341	333	335	349	346	331	348	350	349	309	333	315	320	334	329	5357

Lampiran 8 : Tangapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11	Jumlah
1	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	23
2	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	2	42
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	41
4	2	3	2	2	3	1	4	4	1	3	3	28
5	5	5	3	3	2	3	4	4	3	3	4	39
6	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	1	26
7	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	1	36
8	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5	4	37
9	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	4	36
10	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	41
11	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	45
12	5	4	5	4	3	4	2	4	4	2	3	40
13	4	3	3	2	5	4	2	2	3	2	4	34
14	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	45
15	4	5	4	3	2	5	5	4	4	3	4	43
16	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	43
17	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	44
18	5	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4	43
19	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	3	38
20	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	35
21	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	43
22	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	42
23	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	50
24	5	4	3	3	4	5	4	5	2	3	3	41
25	3	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2	34
26	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	46
27	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	45
28	2	1	3	4	3	2	2	3	3	4	5	32
29	3	4	2	2	3	3	2	5	2	3	4	33
30	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	5	33
31	4	3	2	1	2	4	3	1	3	2	2	27
32	5	4	5	3	3	5	5	4	1	4	2	41
33	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	32
34	5	4	3	3	5	2	3	5	4	3	2	39
35	3	3	1	1	3	4	4	4	5	3	2	33
36	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	35
37	2	3	3	5	5	4	5	4	3	4	1	39

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11	Jumlah
38	5	3	4	4	5	3	3	3	1	2	2	35
39	4	4	4	3	4	3	3	2	5	4	3	39
40	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	48
41	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	22
42	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	45
43	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	42
44	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	44
45	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	49
46	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	5	41
47	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	45
48	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	45
49	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	43
50	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	43
51	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	51
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	51
53	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	42
54	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	49
55	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	47
56	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	48
57	2	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2	40
58	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	3	27
59	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3	45
60	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2	45
61	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	42
62	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	48
63	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	28
64	3	1	1	2	4	4	4	3	5	2	1	30
65	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3	41
66	3	2	5	2	3	4	3	4	2	3	1	32
67	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	16
68	1	2	2	1	3	1	2	4	3	4	3	26
69	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	25
70	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	5	39
71	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	39
72	2	1	1	1	2	3	3	5	3	3	4	28
73	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	35
74	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	34
75	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	48
76	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	31

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11	Jumlah
77	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	41
78	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	40
79	3	2	2	2	2	3	4	4	5	5	5	37
80	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	40
81	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4	45
82	3	3	5	2	3	5	4	2	1	1	1	30
83	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	40
84	2	2	1	2	2	2	4	3	4	3	1	26
85	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	44
86	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	1	40
87	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2	44
88	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	48
89	2	3	2	3	5	4	4	2	4	2	2	33
90	4	2	4	3	3	5	4	3	4	3	1	36
91	4	4	4	2	3	4	3	5	4	3	4	40
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	39
93	3	3	2	2	3	2	1	2	4	3	1	26
94	2	3	1	3	4	2	2	3	4	2	3	29
95	2	1	3	4	2	1	3	3	2	3	2	26
96	2	2	4	2	4	4	4	3	5	3	3	36
97	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	23
98	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	25
∑	345	324	345	330	333	348	359	348	340	333	315	3720

Lampiran 9 : Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1. 14	X1. 15
1	4	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2
2	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4
3	3	2	4	3	3	5	3	2	3	3	2	5	3	2	2
4	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	3	2	2	4	5
5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4
8	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4
9	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4
10	4	5	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3
11	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4
12	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3
13	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3
15	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
16	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	5
17	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4
18	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3
19	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5

No	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1. 14	X1. 15
20	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4
21	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4
22	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	2	3
23	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5
24	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3
25	4	5	3	4	2	2	2	2	1	2	1	3	2	4	1
26	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3
27	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4
28	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	3	5	2
29	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4
30	2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1
31	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3	4	2	1
32	5	5	3	5	4	4	5	5	1	3	3	4	1	4	3
33	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3
34	4	4	1	4	2	1	2	2	3	4	2	2	3	4	5
35	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3
36	5	2	4	5	4	4	5	3	4	2	3	5	4	4	5
37	4	4	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	4	1	4
38	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5
39	3	4	5	4	5	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4
40	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	3	4
41	5	4	4	3	5	4	3	5	4	2	2	4	5	4	3

No	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1. 14	X1. 15
42	5	3	4	5	5	4	3	1	2	2	4	3	5	4	5
43	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3
44	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5
45	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4
46	2	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
47	5	3	5	5	5	5	3	4	2	4	4	3	4	5	5
48	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4
49	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5
50	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
51	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
52	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4
53	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
54	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5
55	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
56	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4
57	5	5	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
58	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5
59	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5
60	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
61	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5
62	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5
63	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2

No	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X1. 13	X1. 14	X1. 15
64	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
65	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2
66	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5
67	5	4	5	4	3	2	2	2	2	2	1	1	4	1	3
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3
69	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4
70	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
71	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4
72	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3
73	3	4	5	5	4	2	4	4	3	2	5	4	3	4	4
74	4	2	3	2	3	4	4	2	5	3	4	3	4	5	4
75	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	4
76	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	2
77	3	4	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5
78	5	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4
79	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4
80	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5
81	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5
82	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4
83	5	2	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5
84	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
85	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4

Lampiran 10 : Uji Validitas

Variabel Kualitas Produk (X2)

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16
1	3	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3
4	5	5	4	5	3	3	2	4	5	3	3	3	3	2	2	4
5	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
8	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4
9	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3	3	3
10	5	4	3	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5
12	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	5	4	3	4	4	5
13	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2
14	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5
15	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
16	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3
17	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5	2	4	5	4	3	4
18	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	2	1	3	5	5
19	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16
20	4	3	4	1	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3
21	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4
22	1	2	1	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3
23	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
24	2	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4
25	3	2	2	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	1	2	3
26	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	5	3
27	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3
28	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2
29	5	3	4	3	4	1	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2
30	2	1	1	4	3	5	1	3	4	3	1	1	3	3	3	5
31	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3
32	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	2	4	4
33	3	2	3	4	3	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4
34	4	2	4	2	5	1	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3
35	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3
36	4	2	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3
37	3	4	3	2	1	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4
38	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3
39	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3
40	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3
41	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	2	1	1	2	1	1

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16
42	3	5	3	2	3	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3
43	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5
44	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
45	4	5	4	5	2	4	2	3	5	5	3	5	5	4	2	3
46	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3
47	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4
48	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	5	3
49	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4
51	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3
52	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
53	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5
54	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4
56	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5
57	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
58	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	1	2	2	3	2	3
59	3	3	2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	3
60	3	3	5	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	5
62	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4
63	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3

No	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16
64	3	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1
65	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	3	4	3
66	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	1	3
67	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	1	3	2	2	3	2
68	3	3	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2
69	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2
70	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	4
71	2	2	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3
72	3	4	5	4	4	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4
73	4	4	4	4	1	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3
74	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	3	4
75	4	5	4	3	5	3	4	5	2	2	3	4	2	2	3	4
76	3	3	2	3	1	4	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2
77	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4
78	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
79	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3
80	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3
81	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3
82	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4
83	5	5	2	2	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3
84	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	1	2	2	1	3	3
85	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3

Lampiran 11: Uji Validitas

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11
1	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2
2	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	2
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	2	3	2	2	3	1	4	4	1	3	3
5	5	5	3	3	2	3	4	4	3	3	4
6	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	1
7	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	1
8	4	3	2	3	4	4	3	2	3	5	4
9	3	3	2	3	3	2	4	3	5	4	4
10	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4
11	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5
12	5	4	5	4	3	4	2	4	4	2	3
13	4	3	3	2	5	4	2	2	3	2	4
14	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4
15	4	5	4	3	2	5	5	4	4	3	4
16	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5
17	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5
18	5	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4
19	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	3
20	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11
21	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4
22	2	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3
23	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
24	5	4	3	3	4	5	4	5	2	3	3
25	3	2	4	3	5	4	3	4	2	2	2
26	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5
27	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4
28	2	1	3	4	3	2	2	3	3	4	5
29	3	4	2	2	3	3	2	5	2	3	4
30	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	5
31	4	3	2	1	2	4	3	1	3	2	2
32	5	4	5	3	3	5	5	4	1	4	2
33	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3
34	5	4	3	3	5	2	3	5	4	3	2
35	3	3	1	1	3	4	4	4	5	3	2
36	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4
37	2	3	3	5	5	4	5	4	3	4	1
38	5	3	4	4	5	3	3	3	1	2	2
39	4	4	4	3	4	3	3	2	5	4	3
40	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
41	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2
42	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11
44	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4
45	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
46	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	5
47	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3
48	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
49	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2
50	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
51	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
54	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
55	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4
56	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
57	2	4	3	4	5	4	4	3	5	4	2
58	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	3
59	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	3
60	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	2
61	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3
62	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3
63	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
64	3	1	1	2	4	4	4	3	5	2	1
65	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3
66	3	2	5	2	3	4	3	4	2	3	1

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11
67	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
68	1	2	2	1	3	1	2	4	3	4	3
69	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
70	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	5
71	3	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3
72	2	1	1	1	2	3	3	5	3	3	4
73	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3
74	5	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
75	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5
76	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
77	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4
78	4	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3
79	3	2	2	2	2	3	4	4	5	5	5
80	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
81	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4
82	3	3	5	2	3	5	4	2	1	1	1
83	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4
84	2	2	1	2	2	2	4	3	4	3	1
85	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
86	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	1
87	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2
88	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3
89	2	3	2	3	5	4	4	2	4	2	2

Lampiran 12 : Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations			
		KUALITAS PELAYANAN	LOYALITAS PELANGGAN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	,530**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	98	98
LOYALITAS KONSUMEN	Pearson Correlation	,530**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations			
		KUALITAS PRODUK	LOYALITAS PELANGGAN
KUALITAS PRODUK	Pearson Correlation	1	,535**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	98	98
LOYALITAS KONSUMEN	Pearson Correlation	,535**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations				
		KUALITAS PELAYANAN	KUALITAS PRODUK	LOYALITAS PELANGGAN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	,670**	,530**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	98	98	98
KUALITAS PRODUK	Pearson Correlation	,670**	1	,535**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	98	98	98
LOYALITAS KONSUMEN	Pearson Correlation	,530**	,535**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	98	98	98

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

Lampiran 13 : Hasil Analisis Regresi

Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,530 ^a	,281	,273	6,517
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN				

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1592,274	1	1592,274	37,488	,000 ^b
	Residual	4077,563	96	42,475		
	Total	5669,837	97			
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN						

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,420	3,740		4,124	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,403	,066	,530	6,123	,000
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						

Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,535 ^a	,287	,279	6,491
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1624,778	1	1624,778	38,560	,000 ^b
	Residual	4045,059	96	42,136		
	Total	5669,837	97			
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,837	4,417		2,454	,016
	KUALITAS PRODUK	,496	,080	,535	6,210	,000
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						

Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,583 ^a	,340	,326	6,277
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1926,390	2	963,195	24,444	,000 ^b
	Residual	3743,447	95	39,405		
	Total	5669,837	97			
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,172	4,378		1,866	,065
	KUALITAS PELAYANAN	,237	,085	,311	2,767	,007
	KUALITAS PRODUK	,303	,104	,327	2,912	,004
a. Dependent Variable: LOYALITAS PELANGGAN						

Lampiran 14 : Tabel Uji r

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 15 : Tabel Uji t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df 81 - 120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	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 16 : Tabel Uji f tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 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 17 : Data Pra Survey

r	20					
variabel	SS	S	RR	TS	STS	%
x1						
1	5	6	5	4	0	72
2	3	7	3	6	1	68
3	4	9	5	2	0	75
4	1	4	5	6	4	52
5	4	6	6	4	0	70
rata-rata						67,4
x2						
1	3	1	7	7	2	56
2	1	6	6	6	1	60
3	2	5	8	4	1	63
4	1	2	7	9	1	53
5	0	5	7	6	2	55
6	1	0	2	9	8	37
7	1	4	10	4	1	60
8	2	5	3	8	2	57
rata-rata						55,12
y						
1	1	3	1	10	5	45
2	0	5	9	4	2	57
3	6	7	6	1	0	68
4	1	2	5	8	4	48
rata-rata						55

- Bagaimana menurut anda mengenai aspek kualitas pelayanan di café Djoeanda

265 Coffee & Kitchen?

- Cafe ini cukup nyaman, makanannya bervariasi, hanya saja dari segi pelayanan yang saya rasakan yaitu terlalu lama menunggu pesanan datang padahal situasi cafe sedang tidak cukup ramai, selain itu bekas makanan/minuman masih belum dibersihkan walaupun konsumen sudah lama pergi hal itu tentunya membuat konsumen yang baru datang akan merasa risih karena mejanya masih belum dibersihkan.

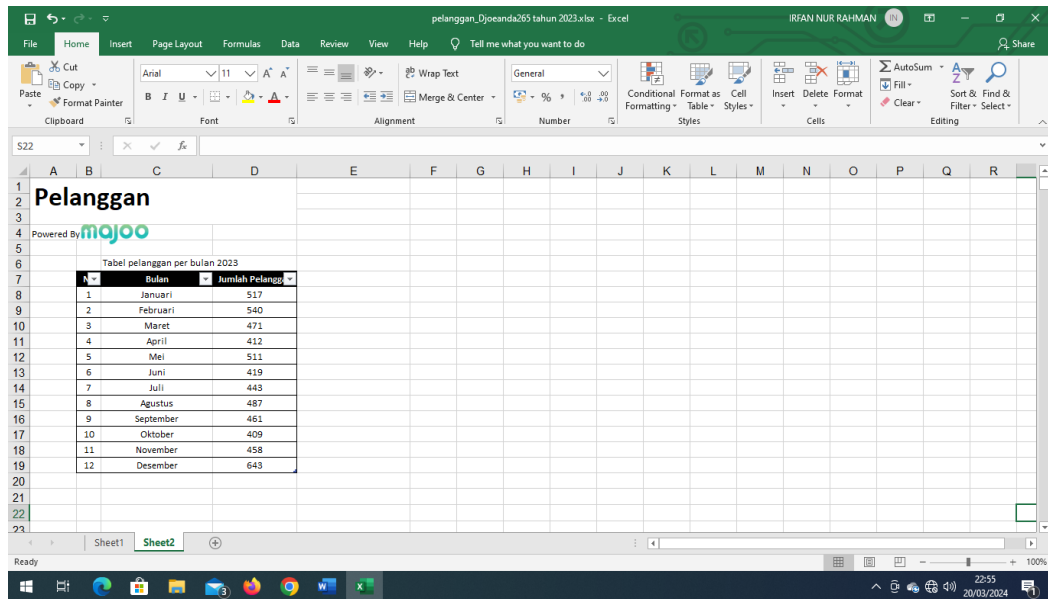
Kualitas Produk (X2)

- Apakah produk yang ditawarkan cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* unik dan berbeda dengan produk *coffee shop* lain?
 - hampir semua pelaku bisnis cafe di Ciamis memiliki kualitas produk yang diciptakan hanya beberapa yang memiliki kualitas produk yang unggul, sebab mereka didukung oleh kapasitas alat produksi pengolahan kopi yang sangat baik dan diatas rata-rata. Selain itu mereka memiliki barista yang berpengalaman dan memiliki lisensi nasional yang tentunya hal tersebut tentu memberikan pengaruh yang besar terhadap kualitas produk.
- Apakah produk yang dihasilkan cafe Djoeanda 265 *Coffee & Kitchen* sudah sesuai dengan standar kelayakan produk?
 - Produk olahan kopi belum sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) dan belum juga BPOM
- Apakah produk yang dipesan sudah sesuai dengan keinginan anda?
 - Kopi yang dipesan terlalu manis
- Bagaimana tanggapan anda mengenai keluhan tentang kopi yang dipesan terlalu manis?
 - memang rata-rata konsumen di wilayah ciamis lebih cenderung suka rasa yang manis.

Lampiran 18 : Dokumentasi Penelitian



Lampiran 19 : Data Pelanggan Djoeanda 265 Coffee & Kitchen



The screenshot displays an Excel spreadsheet with the following content:

- Title:** Pelanggan
- Powered by:** Mojoo
- Table Title:** Tabel pelanggan per bulan 2023
- Table Columns:** Bulan, Jumlah Pelanggan
- Table Data:**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	517
2	Februari	540
3	Maret	471
4	April	412
5	Mei	511
6	Juni	419
7	Juli	443
8	Agustus	487
9	September	461
10	Oktober	409
11	November	458
12	Desember	643