



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

**Arifatu Afifah Khorunnisa'
14020216120004**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arifatu Afifah Khoirunnisa'
NIM : 14020216120004
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 2 Juli 1998
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di
Kota Semarang melalui Kepuasan Konsumen**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 28 Desember 2020
Pembuat Pernyataan,

Arifatu Afifah Khoirunnisa'
NIM 14020216120004

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Indihome di Kota Semarang melalui Kepuasan Konsumen

Nama : Arifatu Afifah Khoirunnisa'

NIM : 14020216120004

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I
pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro.

Semarang, 28 Desember 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si (.....)

Dosen Penguji

1. Prof. Sudharto PH, MES, PhD (.....)

2. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M. AB (.....)

3. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si (.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

Puji syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang memberikan dukungan, doa dan semangat, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Adik saya alias partner berantem, yang mau menampung dan mengizinkan saya mengerjakan skripsi di kamarnya jikalau saya malas ke kamar sendiri hehehe.
3. Dosen pembimbing, Bapak Andi yang dengan sabar membimbing selama pengerjaan skripsi.
4. Keluarga Administrasi Bisnis 2016. Senang menjadi bagian dari kalian. *See you on top!*
5. Teman-teman akhlakness sejak SMA, Aning, Nisa, Wike, Hana, dan Innany yang selalu menyemangati dalam kondisi apapun. Terimakasih atas semua waktunya *my human diary!*
6. Teman-teman dekat saya selama kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak untuk segala dukungan dan bantuannya selama kuliah!
7. Teman-teman seperbimbingan yang memberikan saran dan bantuan satu sama lain selama mengajarkan skripsi.
8. Teman-teman HMJ Administrasi Bisnis 2018 ‘Generasi Berekspresi’.
9. Teman-teman BEM FISIP Undip 2019 Kabinet Irama Kebajikan. Terimakasih Aji, Damaris serta anak-anak BIKOM atas kepercayaan dan pengalaman yang telah diberikan, khususnya mengenai per-design-an dan per-edit-an duniawi.
10. Diri saya sendiri. Walaupun sedikit terlambat karena mengorbankan waktu mengerjakan skripsi, tapi akhirnya sampai juga di garis *finish*. Selamat! Terimakasih sudah mau berusaha sejauh ini!

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN

ABSTRAKSI

Internet menjadi kebutuhan primer yang wajib dipenuhi untuk memperoleh informasi pada waktu tertentu dengan waktu yang relatif cepat. IndiHome merupakan salah satu *internet service provider* dengan jumlah pelanggan terbanyak di Indonesia. Di Jawa Tengah sampai pada tahun 2019 jumlah pelanggannya mencapai 700 ribu pelanggan. Seiring berjalannya waktu, di Semarang yang juga banyak pelanggan, pelanggan seringkali melayangkan keluhan kepada IndiHome mengenai lambatnya akses internet, kenaikan *billing* secara tiba-tiba dan lain sebagainya.

Riset ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Semarang melalui kepuasan konsumen. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Metode pengambilan sampel pada riset ini adalah *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Google form* pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data. Sebanyak 100 responden pengguna layanan IndiHome di Kota Semarang dijadikan sampel penelitian. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi dan *sobel test*.

Hasil riset menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memberi pengaruh pada loyalitas pelanggan. Pada hasil *sobel test*, menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen. Pada hasil uji regresi, kepuasan konsumen memediasi secara parsial antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Saran yang dapat diberikan kepada IndiHome diantaranya meningkatkan kecepatan dan kecermatan dalam menangani keluhan pelanggan, serta mengoptimalkan layanan dan harapan konsumen terhadap produk IndiHome.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON INDIHOME CUSTOMER LOYALTY IN SEMARANG CITY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION

ABSTRACT

The internet is a primary requirement that must be available to obtain information at a certain time in a relatively fast time. IndiHome is one of the internet service providers with the largest number of subscribers in Indonesia. Until 2019, the number of subscribers in Central Java has reached over 700 thousand subscribers. Over time, Semarang which also has a lot of customers often file complaints to IndiHome about the speed of the internet access, sudden increases in billing and so on.

This research aims to discover the effect of service quality on customer loyalty IndiHome in Semarang City through customer satisfaction. This type of research is explanatory research. Sampling Method in this research is non-probability sampling by purposive sampling. Google form is used to collect data in this research. A total of 100 respondents using IndiHome services in Semarang city were used as research samples. The analysis used is regression analysis and sobel test.

The results showed that service quality has an effect on customer loyalty, service quality has an effect on customer satisfaction, customer satisfaction has an effect on customer loyalty. The results sobel test show the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. In the regression test results, customer satisfaction partially mediates between service quality and customer loyalty.

The suggestions that can be given to IndiHome is to increase speed and accuracy in order handling customer complaints, as well as optimizing services and customer expectations for IndiHome products.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Pada penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome di Kota Semarang melalui Kepuasan Konsumen”** penulis sadar bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kerjasama dan bantuan berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengutarakan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu serta mendukung, sehingga penelitain ini dapat terselesaikan, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, M.M., Ph.D. sebagai Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si sebagai Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si. sebagai dosen pembimbing yang sudah mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M. AB sebagai dosen penguji yang juga sudah memberikan arahan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Prof. Sudharto PH, MES, PhD sebagai dosen wali serta dosen penguji yang sudah membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen FISIP Undip khususnya Departemen Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
8. Para responden/partisipan yang sudah bersedia mengisi dan melengkapi daftar pertanyaan (kuesioner penelitian).

9. Pihak-pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Apabila dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran, sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 28 Desember 2020

Penulis

Arifatu Afifah Khorunnisa'

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Teori.....	12
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	12
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	13
1.5.3 Kepuasan Konsumen	16
1.5.4 Loyalitas Pelanggan.....	24
1.6 Keterkaitan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	27
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
1.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
1.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	30
1.7 Model Hipotesis	31
1.8 Definisi Konseptual.....	31
1.8.1 Kualitas Pelayanan	32
1.8.2 Kepuasan Konsumen.....	32
1.8.3 Loyalitas	32
1.9 Definisi Operasional.....	32

1.9.1 Kualitas Pelayanan	33
1.9.2 Kepuasan Konsumen	34
1.9.3 Loyalitas	34
1.10 Metode Penelitian.....	35
1.10.1 Tipe penelitian	35
1.10.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
1.10.3 Teknik Sampling.....	36
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
1.10.5 Skala Pengukuran	38
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data	39
1.10.7 Teknik Pengolahan Data.....	40
1.10.8 Teknik Analisa Data	40
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN, INDIHOME DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	47
2.1 Sejarah dan Profil PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.....	47
2.2 <i>Corporate Strategy</i> PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.....	53
2.3 Produk dan Layanan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	54
2.4 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.....	57
2.4.1 Visi.....	57
2.4.2 Misi	57
2.5 Nilai – Nilai / <i>Culture</i> PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	57
2.6 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk	59
2.7 Lokasi Perusahaan PT Telkom Regional IV	60
2.8 Sumber Daya Perusahaan.....	60
2.9 Karakteristik Responden	64
2.9.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
2.9.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
2.9.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Per Bulan.....	68
2.9.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	69
BAB III PEMBAHASAN	70
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
3.1.1 Uji Validitas.....	71
3.1.2 Uji Reliabilitas	74
3.2 Deskripsi Variabel.....	75

3.2.1 Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)	75
3.2.2 Persepsi Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	99
3.2.3 Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Z)	105
3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	112
3.3.1 Koefisien Korelasi	112
3.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	113
3.3.3 Regresi Linear Sederhana	114
3.3.4 Uji t	116
3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	116
3.4.1 Koefisien Korelasi	117
3.4.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	117
3.4.3 Regresi Linear Sederhana	118
3.4.4 Uji t	119
3.5 Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	120
3.5.1 Koefisien Korelasi	120
3.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	121
3.5.3 Regresi Linear Sederhana	122
3.5.4 Uji t	123
3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	124
3.6.1 Uji Mediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	124
3.6.2 Hasil Uji Mediasi Uji Sobel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen	129
3.7 Pembahasan.....	131
BAB IV PENUTUP	136
4.1 Kesimpulan	136
4.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar <i>Provider</i> Internet Kabel di Indonesia Tahun 2018	4
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	7
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	8
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	9
Tabel 1. 5 Skala Likert	38
Tabel 1. 6 Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 2. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	65
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	67
Tabel 2. 3 Pekerjaan Responden	68
Tabel 2. 4 Uang Saku/Pendapatan Per Bulan.....	68
Tabel 2. 5 Lama Berlangganan	69
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	71
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	73
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Z)	74
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 3. 5 Adanya Alat Bantu Memudahkan Proses Pelayanan	76
Tabel 3. 6 Penampilan Petugas Mencerminkan Identitas	77
Tabel 3. 7 Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu	78
Tabel 3. 8 Penyampaian Informasi Akurat Terkait Keluhan	79
Tabel 3. 9 Standar Pelayanan yang Jelas	80
Tabel 3. 10 Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu	81
Tabel 3. 11 Respon Petugas terhadap Pelanggan yang Mengajukan Keluhan Layanan	82
Tabel 3. 12 Kecepatan Melayani Keluhan Pelanggan	83
Tabel 3. 13 Ketepatan Melayani Keluhan Pelayanan	84
Tabel 3. 14 Kecermatan Melayani Keluhan Pelanggan	85
Tabel 3. 15 Jaminan Legalitas Membantu Pelayanan Pelanggan	86
Tabel 3. 16 Kepastian Biaya Layanan IndiHome	87
Tabel 3. 17 Perusahaan Menjamin Petugas Dapat Melakukan Pelayanan.....	88
Tabel 3. 18 Mendahulukan Kepentingan Pelanggan yang Mengalami Keluhan..	88
Tabel 3. 19 Memahami Kebutuhan Pelanggan Secara Spesifik	89
Tabel 3. 20 Petugas Bersikap Ramah dan Sopan.....	90
Tabel 3. 21 Tidak Diskriminatif dalam Melayani Pelanggan	91
Tabel 3. 22 Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan.....	92
Tabel 3. 23 Waktu Pengoperasian yang Nyaman dalam Melayani Pelanggan.....	93

Tabel 3. 24 Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	94
Tabel 3. 25 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	98
Tabel 3. 26 Pembelian atau Berlangganan Kembali Produk IndiHome	99
Tabel 3. 27 Tidak Terpengaruh Merek Lain	100
Tabel 3. 28 Merekomendasikan IndiHome Kepada Orang Lain	101
Tabel 3. 29 Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 3. 30 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	104
Tabel 3. 31 Produk IndiHome Sesuai dengan Harapan Konsumen	106
Tabel 3. 32 Pelayanan IndiHome Sesuai dengan Harapan Konsumen	107
Tabel 3. 33 Tidak Ada Keluhan/Komplain yang Tidak terselesaikan dengan Baik oleh IndiHome.....	108
Tabel 3. 34 Rata-Rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan.....	109
Tabel 3. 35 Kategorisasi Variabel Kepuasan	111
Tabel 3. 36 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	113
Tabel 3. 37 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	114
Tabel 3. 38 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	115
Tabel 3. 39 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	117
Tabel 3. 40 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	118
Tabel 3. 41 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	118
Tabel 3. 42 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	121
Tabel 3. 43 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	121
Tabel 3. 44 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	122
Tabel 3. 45 Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	125
Tabel 3. 46 Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	126
Tabel 3. 47 Regresi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	127
Tabel 3. 48 Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	128
Tabel 3. 49 Hasil Regresi, Koefisien, dan Signifikansi (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan)	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018	3
Gambar 1. 2 Model Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome	31
Gambar 1. 3 Kurva Uji t (<i>Two Tail</i>).....	44
Gambar 2. 1 Nilai Organisasi PT Telkom	58
Gambar 2. 2 Logo PT Telkom Indonesia.....	59
Gambar 3. 1 Pengujian Hipotesis t Test Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	116
Gambar 3. 2 Pengujian Hipotesis t Test Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	120
Gambar 3. 3 Pengujian Hipotesis t Test Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	124
Gambar 3. 4 Metode Uji Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	125
Gambar 3. 5 Kerangka Uji Sobel Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	129
Gambar 3. 6 Sobel Test Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	130

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	143
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	144
Lampiran 3. Data Responden.....	148
Lampiran 4. Tabel Induk.....	153
Lampiran 5. Uji Validitas.....	158
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	159
Lampiran 7. Uji Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi.....	160
Lampiran 8. Uji Regresi Linier Sederhana.....	161
Lampiran 9. Uji Mediasi (Sobel Test).....	162