

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



### **SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 29 /PR000/DR4-011/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini kami atas nama PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional IV Jateng & DIY :

Nama : DJATI WIYONO, IR.MM.  
 NIK. : 670041  
 Jabatan : MGR HR SERVICE TELKOM REGIONAL IV

Menerangkan bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama : **Arifatu Afifah Khoirunnisa'**  
 NIM : **14020216120004**  
 Jurusan : **Administrasi Bisnis**  
 Universitas : **Universitas Diponegoro**

Telah menjalankan Penelitian di Unit **HR Regional 4 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Regional IV Jateng-DIY** dengan waktu pelaksanaan **15 Oktober 2019 s/d 10 Maret 2020**. Selama Penelitian beretika baik dan melaksanakan tata tertib dengan baik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 27 Juli 2020

**DJATI WIYONO, IR.MM.**  
 MGR HR SERVICE TELKOM REGIONAL IV



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

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

Responden yang terhormat,  
Perkenalkan, saya Arifatu Afifah Khoirunnisa', mahasiswa Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Saat ini, sedang melakukan penelitian untuk menyusun tugas akhir (skripsi). Dengan segala kerendahan hati, saya berharap Saudara bersedia meluangkan waktu untuk mengisi beberapa butir pertanyaan di bawah ini dengan sesungguhnya tanpa terbebani, sehingga dapat membantu saya untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

#### A. Identitas Responden

1. Nama : (boleh dikosongi)
2. Usia : tahun
3. Pekerjaan:
 

a. Pelajar/Mahasiswa	d. Wirausaha
b. Ibu Rumah Tangga	e. Pegawai swasta
c. PNS/TNI/Polri	f. Lainnya .....
4. Uang saku/pendapatan per bulan:
 

a. ≤ Rp 2.000.000	d. > Rp 6.000.001 – Rp 8.000.000
b. > Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	e. ≥ Rp 8.000.000
c. > Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	
5. Lama Berlangganan IndiHome:
 

a. < 1 tahun	c. Lebih dari 2 tahun – 3 tahun
b. 1 – 2 tahun	d. > 3 tahun

#### B. Pertanyaan Penelitian

Isikan data sesuai fakta yang Saudara alami selama menggunakan IndiHome untuk beberapa pertanyaan di bawah dengan memberikan tanda (O) pada salah satu jawaban yang Saudara anggap benar.

#### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

##### a. Indikator *Tangibles* (Berwujud)

1. Bagaimanakah layanan IndiHome dalam menyediakan alat bantu (website, aplikasi, customer service) untuk memudahkan proses pelayanan kepada pelanggan yang mengalami keluhan?

- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
2. Bagaimanakah penampilan (seragam) petugas baik *customer service* di Plasa Telkom maupun teknisi lapangan ketika melakukan proses pelayanan untuk mencerminkan identitas sebagai pegawai IndiHome?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
3. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu agar dapat meyakinkan konsumen ketika melakukan pelayanan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik

**b. Indikator *Reliability* (Kehandalan)**

4. Bagaimanakah keakuratan informasi yang diberikan petugas terkait keluhan yang dirasakan pelanggan IndiHome?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
5. Bagaimanakah kejelasan standar pelayanan yang dimiliki petugas sehingga dapat dimengerti oleh pelanggan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
6. Bagaimanakah keahlian yang dimiliki petugas dalam menggunakan alat bantu (seperti komputer/alat lain untuk petugas Plasa Telkom dan alat teknisi untuk petugas lapangan/teknis) dalam proses pelayanan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik

**c. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)**

7. Bagaimanakah tanggapan/respon yang diberikan petugas kepada setiap pelanggan yang mengajukan keluhan layanan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
8. Bagaimanakah kecepatan petugas dalam melayani keluhan dari pelanggan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
9. Bagaimanakah ketepatan petugas dalam melayani keluhan dari pelanggan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
10. Bagaimanakah kecermatan petugas dalam melayani keluhan dari pelanggan?
- a. Sangat Baik
  - d. Tidak Baik

- b. Baik
- c. Cukup Baik
- e. Sangat Tidak Baik

**d. Indikator Assurance (Jaminan)**

11. Bagaimanakah respon Anda terhadap jaminan legalitas (berupa nomor pengaduan) yang diberikan petugas sebagai upaya membantu dalam melayani pelanggan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
12. Bagaimanakah respon Anda terhadap jaminan kepastian biaya yang diberikan petugas dalam melayani pelanggan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
13. Bagaimanakah perusahaan memberikan jaminan bahwa petugas dapat melakukan pelayanan kepada pelanggan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik

**e. Indikator Emphaty (Empati)**

14. Bagaimanakah respon petugas dalam mendahulukan kepentingan pelanggan yang mengalami keluhan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
15. Bagaimanakah respon yang diberikan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
16. Bagaimanakah sikap ramah dan sopan petugas dalam melayani keluhan pelanggan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
17. Apakah Anda setuju bahwa petugas tidak diskriminatif (dengan tidak membeda-bedakan) terhadap pelanggan dalam melakukan pelayanan?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju
18. Apakah Anda setuju bahwa petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan yang mengajukan keluhan?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Cukup Setuju
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak Setuju

19. Apakah Anda setuju bahwa petugas memberikan waktu pengoperasian yang yang nyaman dalam melayani pelanggan?
- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| a. Sangat Sangat Setuju | d. Tidak Setuju        |
| b. Setuju               | e. Sangat Tidak Setuju |
| c. Cukup Setuju         |                        |

### **VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN**

20. Apakah Anda setuju bahwa produk IndiHome sudah sesuai dengan yang Anda harapkan sebagai konsumen?
- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Setuju | d. Tidak Setuju  |
| b. Setuju        | e. Sangat Setuju |
| c. Cukup Setuju  |                  |
21. Apakah Anda setuju bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang Anda harapkan?
- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | d. Tidak Setuju        |
| b. Setuju        | e. Sangat Tidak Setuju |
| c. Cukup Setuju  |                        |
22. Apakah Anda setuju bahwa komplain/keluhan yang diajukan pelanggan selalu dapat diselesaikan dengan baik oleh IndiHome?
- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| a. Sangat Setuju | d. Tidak Setuju  |
| b. Setuju        | e. Sangat Setuju |
| c. Cukup Setuju  |                  |

### **VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN**

23. Apakah Anda setuju akan melakukan pembelian/berlanggan kembali produk IndiHome?
- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| a. Sangat Baik | d. Tidak Baik        |
| b. Baik        | e. Sangat Tidak Baik |
| c. Cukup Baik  |                      |
24. Apakah Anda setuju bahwa Anda merasa tidak terpengaruh terhadap merek lain selain IndiHome?
- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| a. Sangat Setuju | d. Tidak Setuju        |
| b. Setuju        | e. Sangat Tidak Setuju |
| c. Cukup Setuju  |                        |
25. Apakah Anda setuju bahwa Anda akan memberikan rekomendasi kepada Orang Lain Untuk Menggunakan Indihome?
- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| A. Sangat Setuju | D. Tidak Setuju        |
| B. Setuju        | E. Sangat Tidak Setuju |
| C. Cukup Setuju  |                        |

**Lampiran 3. Data Responden**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Uang Saku/ Pendapatan</b>	<b>Lama Berlangganan</b>
1.	Salsabila	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
2.	Beatha Aminah	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
3.	Andre	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
4.	Andre Putra	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
5.	Duwi	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
6.	Ody	22	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
7.	Sabrina Ghaitsani	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun – 3 tahun
8.	Nadia Widianti	20	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	< 1 tahun
9.	Sri	22	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	< 1 tahun
10.	Yuta	21	Lainnya	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
11.		21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
12.	Anon	19	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
13.	Pepi	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun – 3 tahun
14.	Rizky Indah Cahyani	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
15.	-	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
16.	Eirene	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
17.	Wici	21	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
18.	Binagus Cakra	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
19.	Rachmad	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
20.	R	21	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
21.	Angga Dewangga	21	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	< 1 tahun
22.	Sisi	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
23.	Peni	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Uang Saku/ Pendapatan	Lama Berlangganan
24.	Favo	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
25.	Oliv	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
26.	Wike	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
27.	Riki krismawan	21	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	< 1 tahun
28.	Ghoza	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
29.	jes	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
30.	Anon	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
31.	Danastri	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
32.	Sekar	22	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
33.	Saoirse	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
34.	Nad	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
35.	Mufi	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
36.	&	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	< 1 tahun
37.	anan	19	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
38.	Hana	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
39.	Alin	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
40.	tita	21	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	< 1 tahun
41.	AM	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
42.	FANDI	33	Lainnya	Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	> 3 tahun
43.	Ratna k	25	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
44.	Dsr	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
45.	Erika aulia	23	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
46.	Boleh	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
47.	Riri	23	Lainnya	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
48.	Gita	23	Lainnya	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
49.		21	Pegawai Swasta	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
50.	Devi	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
51.	Bella	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun



No	Nama	Usia	Pekerjaan	Uang Saku/ Pendapatan	Lama Berlangganan
52.	Boleh	22	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
53.	Dewi	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
54.	Hapsari	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
55.		20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
56.	Mulyani	48	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
57.	Suci Ananda	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
58.	septiana kartika damayanti	20	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	≤ 1 tahun
59.	Mawar Auro Hannisa	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
60.	Amalia Krisna Dewi	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
61.	Muhammad rizky	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
62.	Ayu Hikmah Savitri	22	Lainnya	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
63.	Didik Kurniawan	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
64.	farrah diba ramadhani	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
65.	Alfi Putra Aditya	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
66.	Darell Mahardhika	22	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
67.	Ridha Firdausa Natarien	24	Lainnya	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
68.	imer putri	23	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Uang Saku/ Pendapatan	Lama Berlangganan
69.	Kafa Mandala	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
70.	Ferdio Ardi Pratama	19	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
71.	Adya Laksita	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
72.	tirsa hizkia	20	Pelajar/Mahasiswa	≥ Rp 8.000.000	> 3 tahun
73.	Rafi	23	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
74.	Henryco Antarestyan	21	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
75.	Arfianty NA	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
76.	Audrey Tara D	20	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
77.	verensia	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
78.	Sunaryati	52	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
79.	Alpiah	47	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
80.	Saryono	55	Wirausaha	Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
81.	Aqnaa Saffero Az	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 3 tahun
82.	Muhammad Satrio Wicaksono	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
83.	Carissa	21	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
84.	Sarwono	54	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
85.	Musripah	56	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
86.	Miyanto	60	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 3 tahun
87.	Sriyati	51	PNS/TNI/Polri	Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	> 3 tahun
88.	Munawaroh	37	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Uang Saku/ Pendapatan	Lama Berlangganan
89.	Muyayanah	56	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
90.	Subiyah	52	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
91.	Aan	50	PNS/TNI/Polri	Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	> 3 tahun
92.	Lusiyanto	35	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
93.	Sri Kunarwati	45	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
94.	Joko Suherlan	32	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
95.	Kalwi	55	PNS/TNI/Polri	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
96.	Karmia	28	Pegawai Swasta	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun
97.	Jumiyati	30	Wirausaha	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 2 tahun - 3 tahun
98.	Agus	47	Pegawai Swasta	Rp 4.000.001 – Rp 6.000.000	≤ 1 tahun
99.	Yosza	22	Pelajar/Mahasiswa	≤ Rp 2.000.000	≤ 1 tahun
100.	Dariyanti	40	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.001 – Rp 4.000.000	> 1 tahun - 2 tahun

## Lampiran 4. Tabel Induk

KUALITAS PELAYANAN (X)																					LOYALITAS PELANGGAN (Y)						KEPUASAN (Z)						
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori
1	2	5	4	3	4	5	4	2	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	73	4	1	5	4	3	12	4	1	3	3	4	10	3
2	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	82	5	2	4	3	3	10	3	2	4	4	3	11	4
3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82	5	3	5	5	4	14	5	3	5	4	5	14	5
4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60	3	4	3	2	3	8	3	4	2	2	3	7	2
5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	76	4	5	3	2	4	9	3	5	4	4	4	12	4
6	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	2	3	4	4	5	5	5	5	71	4	6	3	1	1	5	1	6	2	2	1	5	1
7	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	63	3	7	3	3	4	10	3	7	4	3	3	10	3
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	64	3	8	3	2	3	8	3	8	3	3	3	9	3
9	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	69	4	9	4	3	4	11	4	9	4	4	3	11	4
10	4	5	5	4	5	5	2	3	1	2	3	1	4	2	3	4	4	3	4	64	3	10	1	2	1	4	1	10	2	1	1	4	1
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	73	4	11	4	3	3	10	3	11	3	4	3	10	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	59	3	12	1	2	2	5	1	12	3	3	3	9	3
13	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	72	4	13	4	1	1	6	2	13	2	2	4	8	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	91	5	14	5	5	5	15	5	14	5	5	5	15	5
15	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	63	3	15	3	4	3	10	3	15	3	3	3	9	3
16	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	74	4	16	3	2	3	8	3	16	4	4	3	11	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5	17	4	4	4	12	4	17	2	5	5	12	4
18	3	2	3	3	4	3	5	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	64	3	18	4	2	3	9	3	18	4	3	4	11	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94	5	19	4	4	4	12	4	19	4	5	5	14	5
20	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	65	4	20	3	1	2	6	2	20	2	2	2	6	2

KUALITAS PELAYANAN (X)																				LOYALITAS PELANGGAN (Y)						KEPUASAN (Z)							
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	62	3	21	2	2	2	6	2	21	2	3	3	8	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	3	22	3	3	3	9	3	22	2	2	2	6	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	82	5	23	4	1	3	8	3	23	3	5	5	13	5
24	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	56	3	24	2	1	3	6	2	24	2	2	2	6	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	3	25	3	4	3	10	3	25	4	4	4	12	4
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	88	5	26	5	5	5	15	5	26	5	5	4	14	5
27	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	78	4	27	4	2	3	9	3	27	4	4	4	12	4
28	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	5	1	4	4	55	3	28	3	1	1	5	1	28	3	3	4	10	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	3	29	3	3	3	9	3	29	3	3	3	9	3
30	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	75	4	30	3	2	3	8	3	30	2	4	3	9	3
31	4	4	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	3	51	3	31	3	2	2	7	2	31	2	2	2	6	2
32	4	5	5	4	4	3	5	2	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	76	4	32	5	3	4	12	4	32	3	4	4	11	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	33	4	4	4	12	4	33	4	4	4	12	4
34	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	64	3	34	4	3	2	9	3	34	2	3	3	8	3
35	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	57	3	35	3	2	2	7	2	35	2	3	3	8	3
36	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	2	36	2	2	2	6	2	36	2	2	2	6	2
37	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	82	5	37	4	5	4	13	5	37	3	4	4	11	4
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93	5	38	3	4	5	12	4	38	5	4	4	13	5
39	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	77	4	39	4	4	4	12	4	39	3	3	4	10	3
40	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	3	40	4	2	3	9	3	40	2	3	3	8	3
41	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	57	3	41	1	1	1	3	1	41	1	3	3	7	2
42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4	42	4	4	5	13	5	42	5	5	5	15	5

KUALITAS PELAYANAN (X)																				LOYALITAS PELANGGAN (Y)						KEPUASAN (Z)							
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori
43	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	78	4	43	4	4	4	12	4	43	4	4	4	12	4
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	3	44	2	4	1	7	2	44	1	1	1	3	1
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4	45	3	4	3	10	3	45	4	4	4	12	4
46	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55	3	46	2	1	1	4	1	46	2	2	2	6	2
47	2	3	5	1	3	5	1	1	1	3	2	2	4	3	3	5	5	2	1	52	3	47	3	1	1	5	1	47	1	1	1	3	1
48	2	3	5	1	3	5	1	1	1	3	2	2	4	3	3	5	5	2	1	52	3	48	3	1	1	5	1	48	1	1	1	3	1
49	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	5	49	1	3	2	6	2	49	1	2	3	6	2
50	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	82	5	50	5	4	4	13	5	50	5	5	5	15	5
51	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	81	5	51	5	5	5	15	5	51	4	4	4	12	4
52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	4	52	1	1	1	3	1	52	2	2	2	6	2
53	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	59	3	53	3	1	1	5	1	53	1	1	2	4	1
54	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	86	5	54	5	3	5	13	5	54	5	4	5	14	5
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4	55	4	3	4	11	4	55	3	4	4	11	4
56	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	56	3	56	3	2	3	8	3	56	2	3	2	7	2
57	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	78	4	57	2	1	1	4	1	57	1	1	3	5	1
58	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	69	4	58	4	4	4	12	4	58	4	4	4	12	4
59	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	4	3	63	3	59	2	1	2	5	1	59	2	2	3	7	2
60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	89	5	60	4	3	3	10	3	60	4	4	5	13	5
61	3	4	4	2	3	4	1	1	2	2	4	4	3	1	3	4	5	4	4	58	3	61	3	1	1	5	1	61	1	1	1	3	1
62	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	69	4	62	4	4	4	12	4	62	4	4	4	12	4
63	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	57	3	63	3	3	3	9	3	63	3	3	3	9	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	64	3	2	3	8	3	64	4	4	4	12	4

KUALITAS PELAYANAN (X)																				LOYALITAS PELANGGAN (Y)						KEPUASAN (Z)							
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori
65	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	3	5	4	68	4	65	3	4	5	12	4	65	4	4	3	11	4
66	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	2	4	2	2	4	4	5	5	72	4	66	5	5	3	13	5	66	5	3	4	12	4
67	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	87	5	67	5	3	3	11	4	67	5	4	4	13	5
68	3	5	2	1	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	5	5	5	3	59	3	68	3	1	2	6	2	68	1	2	1	4	1
69	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	81	5	69	5	3	4	12	4	69	5	4	5	14	5
70	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	68	4	70	3	2	2	7	2	70	2	4	3	9	3
71	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	81	5	71	3	1	2	6	2	71	3	3	4	10	3
72	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	65	4	72	2	1	1	4	1	72	2	3	3	8	3
73	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	35	2	73	1	1	1	3	1	73	1	2	1	4	1
74	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	66	4	74	3	2	2	7	2	74	3	2	3	8	3
75	3	4	4	2	3	4	4	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	2	57	3	75	3	1	1	5	1	75	1	1	1	3	1
76	3	5	2	2	2	3	1	1	1	3	5	4	2	1	2	4	3	3	3	50	3	76	1	1	1	3	1	76	3	2	2	7	2
77	2	3	4	4	3	3	2	1	2	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	62	3	77	3	3	3	9	3	77	2	2	2	6	2
78	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	67	4	78	3	3	3	9	3	78	3	3	3	9	3
79	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	64	3	79	3	3	3	9	3	79	4	3	3	10	3
80	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	72	4	80	4	4	4	12	4	80	4	3	4	11	4
81	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89	5	81	4	4	4	12	4	81	4	4	4	12	4
82	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	69	4	82	4	3	3	10	3	82	3	3	2	8	3
83	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	74	4	83	4	4	3	11	4	83	3	3	4	10	3
84	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	74	4	84	4	4	4	12	4	84	5	4	4	13	5
85	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	66	4	85	3	3	3	9	3	85	3	3	3	9	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	86	4	4	4	12	4	86	4	4	4	12	4

KUALITAS PELAYANAN (X)																				LOYALITAS PELANGGAN (Y)						KEPUASAN (Z)							
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori	No	1	2	3	Total	Kategori
87	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	86	5	87	5	4	4	13	5	87	5	4	4	13	5
88	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	83	5	88	4	3	4	11	4	88	5	3	4	12	4
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	93	5	89	5	4	4	13	5	89	5	4	5	14	5
90	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65	4	90	3	3	3	9	3	90	3	3	3	9	3
91	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	68	4	91	4	3	3	10	3	91	3	3	3	9	3
92	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	74	4	92	4	3	3	10	3	92	4	3	4	11	4
93	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	70	4	93	3	3	3	9	3	93	4	3	3	10	3
94	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	85	5	94	4	4	4	12	4	94	4	4	5	13	5
95	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	68	4	95	3	3	3	9	3	95	4	3	3	10	3
96	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	85	5	96	4	3	4	11	4	96	4	4	4	12	4
97	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	65	4	97	3	3	3	9	3	97	3	3	3	9	3
98	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	4	3	2	42	2	98	1	2	1	4	1	98	2	1	2	5	1
99	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	2	50	3	99	1	1	1	3	1	99	1	2	1	4	1
100	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	62	3	100	3	2	3	8	3	100	3	2	3	8	3



## Lampiran 5. Uji Validitas

### 1. Kualitas Pelayanan

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	65,82	137,745	,754	,945
Pertanyaan 2	65,47	141,747	,623	,947
Pertanyaan 3	65,66	142,166	,597	,947
Pertanyaan 4	66,09	134,770	,772	,944
Pertanyaan 5	65,86	137,334	,747	,945
Pertanyaan 6	65,48	140,495	,674	,946
Pertanyaan 7	66,01	135,020	,727	,945
Pertanyaan 8	66,36	136,031	,648	,947
Pertanyaan 9	66,17	133,496	,773	,945
Pertanyaan 10	66,01	135,303	,770	,945
Pertanyaan 11	65,75	139,482	,643	,947
Pertanyaan 12	66,21	142,026	,529	,949
Pertanyaan 13	65,96	141,413	,706	,946
Pertanyaan 14	66,10	136,636	,798	,944
Pertanyaan 15	65,97	137,221	,797	,944
Pertanyaan 16	65,40	144,828	,525	,948
Pertanyaan 17	65,44	142,027	,574	,948
Pertanyaan 18	65,54	141,948	,618	,947
Pertanyaan 19	65,70	137,525	,743	,945

### 2. Loyalitas Pelayanan

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	5,60	5,212	,705	,881
Pertanyaan 2	6,19	4,438	,769	,826
Pertanyaan 3	6,03	4,353	,830	,767

### 3. Kepuasan Konsumen

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan 1	6,33	4,466	,796	,902
Pertanyaan 2	6,31	5,004	,838	,865
Pertanyaan 3	6,18	4,735	,845	,855

**Lampiran 6. Uji Reliabilitas****1. Kualitas Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	3

**2. Loyalitas Pelanggan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	3

**3. Kepuasan Konsumen****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	3

## Lampiran 7. Uji Korelasi Dan Uji Koefisien Determinasi

### 1. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 <sup>a</sup>	,483	,478	2,274

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

### 2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,764 <sup>a</sup>	,583	,579	2,072

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

### 3. Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,834 <sup>a</sup>	,695	,692	1,746

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

### 4. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 <sup>a</sup>	,703	,697	1,731

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Pelayanan

## Lampiran 8. Uji Regresi Linier Sederhana

### 1. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,329	1,299		-2,562	,012
	Kualitas Pelayanan	,176	,018	,695	9,569	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### 2. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,245	1,184		-3,585	,001
	Kualitas Pelayanan	,196	,017	,764	11,714	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

### 3. Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,181	,546		2,165	,033
	Kepuasan Konsumen	,821	,055	,834	14,951	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

### Lampiran 9. Uji Mediasi (Sobel Test)

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	$p$ -value:
$a$	<input type="text" value="0.176"/>	Sobel test:	<input type="text" value="6.42514765"/>	<input type="text" value="0.01961293"/>	<input type="text" value="0"/>
$b$	<input type="text" value="0.716"/>	Aroian test:	<input type="text" value="6.40613945"/>	<input type="text" value="0.01967113"/>	<input type="text" value="0"/>
$s_a$	<input type="text" value="0.018"/>	Goodman test:	<input type="text" value="6.44432606"/>	<input type="text" value="0.01955457"/>	<input type="text" value="0"/>
$s_b$	<input type="text" value="0.084"/>	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>		