

LAMPIRAN

No. Responden :

KUESIONER

I. PETUNJUK

1. Mohon Bapak/Ibu/Sdr. memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang tersedia di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang ada
2. Mohon jawaban Bapak/Ibu/Sdr. dilakukan dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu dari lima pilihan jawaban yaitu:
SS = Sangat Setuju; S = Setuju; N = Netral; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

II. Profil Responden

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Usia : th
5. Alamat :

III. KUESIONER

A. Kualitas Pelayanan

1. Tangible

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Penampilan karyawan PT. PEGADAIAN rapi dan sopan					
2	Karyawan PT. PEGADAIAN menggunakan pakaian sopan					
3	Karyawan PT. PEGADAIAN dilengkapi dengan kendaraan kerja yang bagus.					
4	Sarana komunikasi berupa brosur, poster, majalah, maupun media lain tercetak bagus dan rapi					
5	Karyawan PT. PEGADAIAN menganggap penting sarana komunikasi					
6	Karyawan PT. PEGADAIAN mempunyai telepon yang mudah dihubungi					

2. Reliability

No	Pernyataan	SS	s	N	TS	STS
1	Karyawan PT. PEGADAIAN selalu menepati komitmen yang dibuat dengan para pelanggan					
2	Karyawan PT. PEGADAIAN mampu menyampaikan pesan dan informasi yang jelas .					
3	Karyawan PT. PEGADAIAN selalu siap memberikan layanan setiap saat dibutuhkan para pelanggan					
4	Karyawan PT. PEGADAIAN memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan					
5	Bila terjadi penundaan pelayanan, karyawan PT.PEGADAIAN selalu memberikan informasi					
6	Karyawan PT. PEGADAIAN selalu memberikan informasi biaya dengan benar .					
7	Karyawan PT. PEGADAIAN selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan tepat waktu.					

3. Responsiveness

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan PT. PEGADAIAN mempunyai kemauan untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan					
2	Karyawan PT. PEGADAIAN memberikan pelayanan dengan baik terhadap pelanggan					
3	Setiap keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat oleh Karyawan PT. PEGADAIAN					
4	Karyawan . PT. PEGADAIAN selalu sigap dalam memberikan pelayanan					
5	Karyawan PT. PEGADAIAN mempunyai kecepatan dalam memberikan pelayanan					
6	Penjelasan diberikan oleh karyawan PT. PEGADAIAN hingga pelanggan merasa jelas					

4. Assurance

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan PT. PEGADAIAN senantiasa menjaga kerahasiaan para pelanggan					
2	Karyawan PT. PEGADAIAN senantiasa dapat dipercaya					
3	Karyawan PT. PEGADAIAN, terbiasa memberikan pelayanan dengan sopan					
4	Karyawan PT. PEGADAIAN bekerja dengan disiplin yang tinggi					
5	Karyawan PT. PEGADAIAN tidak memungut biaya atas penyampaian informasi					

5. Emphaty

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan PT. PEGADAIAN penuh perhatian terhadap pelanggan					
2	Karyawan PT. PEGADAIAN berusaha untuk melayani semua pelanggan					
3	Karyawan PT. PEGADAIAN memberikan pelayanan tanpa pilih kasih					
4	Karyawan PT. PEGADAIAN mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik					
5	Karyawan PT. PEGADAIAN senantiasa memahami keinginan dari para pelanggan					
6	Karyawan PT. PEGADAIAN senantiasa memahami kebutuhan para pelanggan					
7	Karyawan PT. PEGADAIAN senantiasa memberikan pelayanan yang adil terhadap semua pelanggan					

B. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	JSTS
1	Saya puas dengan sarana komunikasi yang dimiliki oleh karyawan PT. PEGADAIAN					
2	Saya puas dengan prosedur pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karyawan PT. PEGADAIAN					
3	Saya puas dengan tanggung jawab karyawan PT. PEGADAIAN					
4	Saya puas dengan kesopanan dan kedisiplinan karyawan PT. PEGADAIAN					
5	Saya puas dengan perhatian yang diberikan oleh karyawan PT. PEGADAIAN					
6	Saya mempunyai kesan positif terhadap karyawan PT. PEGADAIAN untuk memberikan pelayanan yang baik					
7	Saya menganggap semua karyawan PT. PEGADAIAN mempunyai kemampuan memberikan pelayanan					

C. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya sudah biasa menggunakan jasa gadai PT. PEGADAIAN					
2	Saya tetap akan menggunakan jasa PT. PEGADAIAN					
3	Saya akan menyampaikan informasi tentang produk PT. PEGADAIAN kepada orang lain					
4	Saya akan mengajak saudara saya untuk menggunakan jasa PT. PEGADAIAN					
5	Saya merasa sudah tepat memilih jasa PT. PEGADAIAN, meskipun ada produk perusahaan lain yang sama.					
6	Saya sudah merasa nyaman menggunakan jasa i PT. PEGADAIAN, meskipun ada tawaran produk yang sama dari perusahaan lain.					

Saran-saran :

**DATA JAWABAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
TANGIBEL**

NB NR	SKOR TIAP BUTIR							X total
	Tangibel							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	5	5	5	3	30
2	4	4	4	4	4	4	2	26
3	4	4	4	4	4	5	4	29
4	4	4	3	3	4	3	3	24
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	5	5	5	2	2	27
7	3	4	4	4	2	4	2	23
8	4	4	4	4	2	4	5	27
9	4	4	4	4	3	3	2	24
10	5	5	5	5	5	5	5	35
11	5	2	4	2	3	2	3	21
12	4	4	2	2	3	2	2	19
13	4	5	3	3	4	4	2	25
14	2	2	3	3	3	5	3	21
15	5	5	4	4	4	3	3	28
16	4	5	2	3	3	3	4	24
17	3	2	3	3	4	3	3	21
18	3	4	3	3	5	4	3	25
19	3	3	3	2	3	3	2	19
20	3	3	3	4	5	5	5	28
21	2	3	3	3	2	3	3	19
22	4	3	4	3	4	4	3	25
23	1	3	4	4	3	3	2	20
24	3	3	5	2	4	2	4	23
25	4	4	2	4	3	3	4	24
26	3	3	4	3	4	1	3	21
27	1	2	2	3	2	3	2	15
28	2	2	3	4	2	4	4	21
29	4	4	3	2	4	2	3	22
30	5	5	4	4	3	3	4	28
31	3	3	2	2	3	4	3	20
32	1	2	3	4	3	3	4	20
33	3	3	4	3	4	3	3	23
34	2	4	1	4	2	2	5	20
35	3	5	5	5	3	5	4	30
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	3	5	4	5	5	4	30
38	3	4	2	4	2	1	2	18
39	3	5	5	5	5	5	5	33
40	3	2	4	4	3	2	3	21
41	2	3	2	3	3	3	4	20
42	2	5	5	5	4	5	5	31
43	5	5	5	4	5	4	4	32
44	3	4	4	2	3	3	3	22
45	4	4	1	3	2	3	5	22
46	2	5	2	3	4	4	4	24
47	2	5	2	2	4	2	2	19
48	1	3	2	3	2	4	4	19

49	2	3	4	2	4	3	5	23
50	3	3	2	4	3	4	2	21
51	1	2	4	4	2	2	4	19
52	4	4	5	5	5	5	3	31
53	2	4	2	5	3	4	4	24
54	3	3	3	3	5	3	4	24
55	4	3	2	4	3	4	4	24
56	2	5	5	4	4	4	5	29
57	4	3	4	3	4	2	4	24
58	5	3	4	3	5	4	5	29
59	5	4	5	5	5	5	5	34
60	4	5	5	4	5	5	4	32
61	4	3	4	4	4	3	3	25
62	3	3	4	3	5	5	5	28
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	3	5	5	5	5	5	5	33
65	4	3	4	4	4	4	3	26
66	4	4	3	3	5	5	3	27
67	5	5	4	4	5	4	3	30
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	5	5	4	4	5	3	4	30
70	5	5	5	5	5	5	4	34
71	4	4	4	4	4	5	5	30
72	4	3	3	3	2	2	3	20
73	4	3	4	4	4	3	3	25
74	5	4	5	4	4	4	4	30
75	4	5	5	5	5	5	4	33
76	4	4	3	3	4	4	3	25
77	5	3	3	3	4	4	4	26
78	4	5	5	4	5	3	5	31
79	3	4	3	4	5	4	4	27
80	5	5	4	4	5	4	3	30
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	5	4	4	5	3	4	30
83	5	5	5	5	5	5	4	34
84	4	4	4	4	4	5	5	30
85	4	3	3	3	2	2	3	20
86	4	3	4	4	4	3	3	25
87	4	4	4	4	4	4	2	26
88	4	4	4	4	4	5	4	29
89	4	4	3	3	4	3	3	24
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	5	5	5	2	2	27
92	3	4	4	4	2	4	2	23
93	4	4	4	4	2	4	5	27
94	4	4	4	4	3	3	2	24
95	5	5	5	5	5	5	5	35
96	5	2	4	2	3	2	3	21
97	4	4	2	2	3	2	2	19
98	4	5	3	3	4	4	2	25
99	4	5	5	4	5	5	4	32
100	4	3	4	4	4	3	3	25

**DATA JAWABAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
RELIABILITY**

NB NR	SKOR TIAP BUTIR							X total
	Reliability							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	5	5	4	4	30
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	3	4	4	4	26
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	5	5	5	4	3	30
7	3	4	4	4	2	4	4	25
8	4	4	4	4	2	4	4	26
9	4	4	4	4	3	5	5	29
10	5	5	5	5	5	2	5	32
11	5	2	4	2	3	4	4	24
12	4	4	2	2	3	5	4	24
13	4	5	3	3	4	2	2	23
14	2	2	3	3	3	5	5	23
15	5	5	4	4	4	5	4	31
16	4	5	2	3	3	2	3	22
17	3	2	3	3	4	4	3	22
18	3	4	3	3	5	3	3	24
19	3	3	3	2	3	3	3	20
20	3	3	3	4	5	3	2	23
21	2	3	3	3	2	3	4	20
22	4	3	4	3	4	3	1	22
23	1	3	4	4	3	3	3	21
24	3	3	5	2	4	4	4	25
25	4	4	2	4	3	3	3	23
26	3	3	4	3	4	2	1	20
27	1	2	2	3	2	2	2	14
28	2	2	3	4	2	4	4	21
29	4	4	3	2	4	5	5	27
30	5	5	4	4	3	3	3	27
31	3	3	2	2	3	2	1	16
32	1	2	3	4	3	3	3	19
33	3	3	4	3	4	4	2	23
34	2	4	1	4	2	5	3	21
35	3	5	5	5	3	5	5	31
36	5	5	5	5	5	3	4	32
37	4	3	5	4	5	4	3	28
38	3	4	2	4	2	5	3	23
39	3	5	5	5	5	2	3	28
40	3	2	4	4	3	3	2	21
41	2	3	2	3	3	5	2	20
42	2	5	5	5	4	5	5	31
43	5	5	5	4	5	4	3	31
44	3	4	4	2	3	4	4	24
45	4	4	1	3	2	5	2	21
46	2	5	2	3	4	5	2	23
47	2	5	2	2	4	3	1	19
48	1	3	2	3	2	3	2	16
49	2	3	4	2	4	4	4	23

50	3	3	2	4	3	4	4	23
51	1	2	4	4	2	3	4	20
52	4	4	5	5	5	4	4	31
53	2	4	2	5	3	5	5	26
54	3	3	3	3	5	4	2	23
55	4	3	1	4	3	4	2	21
56	2	5	5	4	4	4	3	27
57	4	3	4	3	4	5	5	28
58	5	3	4	3	5	4	3	27
59	5	4	5	5	5	2	3	29
60	4	5	5	4	5	3	4	30
61	4	3	4	4	4	3	3	25
62	3	3	4	3	5	4	4	26
63	5	5	5	5	5	2	3	30
64	3	5	5	5	5	3	4	30
65	4	3	4	4	4	3	5	27
66	4	4	3	3	5	3	3	25
67	5	5	4	4	5	3	5	31
68	5	5	5	5	5	3	2	30
69	5	5	4	4	5	4	4	31
70	5	5	5	5	5	4	3	32
71	4	4	4	4	4	5	4	29
72	4	3	3	3	2	2	3	20
73	4	3	4	4	4	4	4	27
74	5	4	5	4	4	2	2	26
75	4	5	5	5	5	3	2	29
76	4	4	3	3	4	3	4	25
77	5	3	3	3	4	4	3	25
78	4	5	5	4	5	2	3	28
79	3	4	3	4	5	3	3	25
80	5	5	4	4	5	4	4	31
81	5	5	5	5	5	1	2	28
82	5	5	4	4	5	5	3	31
83	5	5	5	5	5	5	5	35
84	4	4	4	4	4	5	5	30
85	4	3	3	3	2	2	2	19
86	4	3	4	4	4	5	5	29
87	4	4	4	4	4	4	3	27
88	4	4	4	4	4	2	3	25
89	4	4	3	3	4	5	4	27
90	4	4	4	4	4	5	5	30
91	4	4	5	5	5	4	3	30
92	3	4	4	4	2	1	2	20
93	4	4	4	4	2	2	4	24
94	4	4	4	4	3	2	4	25
95	5	5	5	5	5	2	2	29
96	5	2	4	2	3	4	4	24
97	4	4	2	2	3	2	3	20
98	4	5	3	3	4	4	2	25
99	4	5	5	4	5	5	4	32
100	4	3	4	4	4	3	3	25

**DATA JAWABAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
RESPONSIVENESS**

NB	SKOR TIAP BUTIR						
	Responsiveness						X Total
NR	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	4	5	5	5	27
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	4	4	22
5	4	4	4	4	4	3	23
6	4	4	5	5	5	4	27
7	3	4	4	4	2	5	22
8	4	4	4	4	2	4	22
9	4	4	4	4	3	4	23
10	5	5	5	5	4	4	28
11	5	2	4	2	4	5	22
12	4	4	2	2	4	2	18
13	4	5	3	3	4	2	21
14	2	2	3	3	4	3	17
15	5	5	4	4	3	3	24
16	4	5	2	3	4	4	22
17	3	2	3	3	4	3	18
18	3	4	3	3	5	3	21
19	3	3	3	2	5	3	19
20	3	3	3	4	4	2	19
21	2	3	3	3	4	4	19
22	4	3	4	3	2	3	19
23	1	3	4	4	5	3	20
24	3	3	5	2	4	4	21
25	4	4	2	4	3	2	19
26	3	3	4	3	3	4	20
27	1	2	2	3	3	3	14
28	2	2	3	4	3	3	17
29	4	4	3	2	2	4	19
30	5	5	4	4	4	2	24
31	3	3	2	2	1	4	15
32	1	2	3	4	3	3	16
33	3	3	4	3	4	3	20
34	2	4	1	4	3	2	16
35	3	5	5	5	1	5	24
36	5	5	5	5	2	5	27
37	4	3	5	4	4	5	25
38	3	4	2	4	5	1	19
39	3	5	5	5	4	5	27
40	3	2	4	4	4	2	19
41	2	3	2	3	4	3	17
42	2	5	5	5	4	5	26
43	5	5	5	4	4	4	27
44	3	4	4	2	4	3	20
45	4	4	1	3	4	3	19
46	2	5	2	3	5	4	21
47	2	5	2	2	2	2	15
48	1	3	2	3	4	4	17
49	2	3	4	2	5	3	19

50	3	3	2	4	2	5	19
51	1	2	4	4	5	4	20
52	4	4	5	5	5	2	25
53	2	4	2	5	2	3	18
54	3	3	3	3	4	3	19
55	4	3	1	4	3	4	19
56	2	5	5	4	3	2	21
57	4	3	4	3	3	3	20
58	5	3	4	3	3	3	21
59	5	4	5	5	3	3	25
60	4	5	5	4	3	3	24
61	4	3	4	4	4	3	22
62	3	3	4	3	3	4	20
63	5	5	5	5	2	4	26
64	3	5	5	5	2	5	25
65	4	3	4	4	4	2	21
66	4	4	3	3	5	4	23
67	5	5	4	4	3	2	23
68	5	5	5	5	2	3	25
69	5	5	4	4	3	3	24
70	5	5	5	5	4	4	28
71	4	4	4	4	5	2	23
72	4	3	3	3	5	3	21
73	4	3	4	4	3	4	22
74	5	4	5	4	4	1	23
75	4	5	5	5	5	5	29
76	4	4	3	3	2	5	21
77	5	3	3	3	3	5	22
78	4	5	5	4	5	3	26
79	3	4	3	4	5	4	23
80	5	5	4	4	4	4	26
81	5	5	5	5	4	5	29
82	5	5	4	4	5	3	26
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	3	5	24
85	4	3	3	3	3	2	18
86	4	3	4	4	3	3	21
87	4	4	4	4	2	4	22
88	4	4	4	4	4	5	25
89	4	4	3	3	4	3	21
90	4	4	4	4	3	4	23
91	4	4	5	5	3	2	23
92	3	4	4	4	5	4	24
93	4	4	4	4	3	4	23
94	4	4	4	4	3	3	22
95	5	5	5	5	4	5	29
96	5	2	4	2	5	2	20
97	4	4	2	2	3	2	17
98	4	5	3	3	4	4	23
99	4	5	5	4	5	5	28
100	4	3	4	4	4	3	22

**DATA JAWABAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
ASSURANCE**

NB	SKOR TIAP BUTIR					X Total
	Assurance					
NR	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	5	5	22
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	5	5	22
7	3	4	4	4	4	19
8	4	4	5	4	4	21
9	4	4	2	4	3	17
10	5	5	4	5	4	23
11	5	2	5	2	5	19
12	4	4	5	2	4	19
13	4	5	3	3	4	19
14	2	2	3	3	4	14
15	5	5	4	4	5	23
16	4	5	2	3	4	18
17	3	2	3	3	2	13
18	3	4	3	3	3	16
19	3	3	3	2	3	14
20	3	3	3	4	4	17
21	2	3	3	3	2	13
22	4	3	4	3	3	17
23	1	3	4	4	3	15
24	3	3	5	2	3	16
25	4	4	2	4	3	17
26	3	3	4	3	3	16
27	1	2	2	3	4	12
28	2	2	3	4	4	15
29	4	4	3	2	5	18
30	5	5	4	4	2	20
31	3	3	2	2	4	14
32	1	2	3	4	2	12
33	3	3	4	3	3	16
34	2	4	1	4	3	14
35	3	5	5	5	4	22
36	5	5	5	5	5	25
37	4	3	5	4	5	21
38	3	4	2	4	2	15
39	3	5	5	5	5	23
40	3	2	4	4	3	16
41	2	3	2	3	3	13
42	2	5	5	5	4	21
43	5	5	5	4	5	24
44	3	4	4	2	3	16
45	4	4	1	3	2	14
46	2	5	2	3	4	16
47	2	5	2	2	4	15
48	1	3	2	3	2	11

49	2	3	4	2	4	15
50	3	3	2	4	3	15
51	1	2	4	4	2	13
52	4	4	5	5	5	23
53	2	4	2	5	3	16
54	3	3	3	3	5	17
55	4	3	1	4	3	15
56	2	5	5	4	4	20
57	4	3	4	3	4	18
58	5	3	4	3	5	20
59	5	4	5	5	5	24
60	4	5	5	4	5	23
61	4	3	4	4	4	19
62	3	3	4	3	5	18
63	5	5	5	5	5	25
64	3	5	5	5	5	23
65	4	3	4	4	4	19
66	4	4	3	3	4	18
67	5	5	4	4	4	22
68	5	5	5	5	4	24
69	5	5	4	4	4	22
70	5	5	5	5	4	24
71	4	4	4	4	4	20
72	4	3	3	3	5	18
73	4	3	4	4	2	17
74	5	4	5	4	4	22
75	4	5	5	5	5	24
76	4	4	3	3	2	16
77	5	3	3	3	5	19
78	4	5	5	4	5	23
79	3	4	3	4	2	16
80	5	5	4	4	4	22
81	5	5	5	5	3	23
82	5	5	4	4	3	21
83	5	5	5	5	3	23
84	4	4	4	4	3	19
85	4	3	3	3	3	16
86	4	3	4	4	3	18
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	3	19
89	4	4	3	3	2	16
90	4	4	4	4	2	18
91	4	4	5	5	4	22
92	3	4	4	4	2	17
93	4	4	4	4	2	18
94	4	4	4	4	3	19
95	5	5	5	5	5	25
96	5	2	4	2	3	16
97	4	4	2	2	3	15
98	4	5	3	3	4	19
99	4	5	5	4	5	23
100	4	3	4	4	4	19

**DATA JAWABAN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN
EMPATHY**

NB NR	SKOR TIAP BUTIR							X total
	Empathy							
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	4	4	5	5	5	3	30
2	4	4	4	4	4	4	2	26
3	4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	3	3	4	3	3	24
5	3	4	4	4	4	4	4	27
6	5	4	4	5	5	2	2	27
7	2	4	5	4	2	4	2	23
8	2	4	5	4	2	4	5	26
9	4	4	5	4	3	3	2	25
10	5	5	4	5	5	5	5	34
11	3	2	5	2	3	2	3	20
12	3	4	5	2	3	2	2	21
13	3	5	5	3	4	4	2	26
14	4	2	4	3	3	5	3	24
15	3	5	5	4	4	3	3	27
16	5	5	2	3	3	3	4	25
17	3	2	3	3	4	3	3	21
18	3	4	3	3	5	4	3	25
19	3	4	3	2	3	3	2	20
20	3	4	3	4	5	5	5	29
21	2	4	3	3	2	3	3	20
22	4	5	4	3	4	4	3	27
23	1	2	4	4	3	3	2	19
24	3	2	5	2	4	2	4	22
25	4	3	2	4	3	3	4	23
26	3	5	4	3	4	1	3	23
27	1	3	2	3	2	3	2	16
28	2	3	3	4	2	4	4	22
29	4	4	3	2	4	2	3	22
30	5	3	4	4	3	3	4	26
31	3	3	2	2	3	4	3	20
32	1	2	3	4	3	3	4	20
33	3	3	4	3	4	3	3	23
34	2	4	1	4	2	2	5	20
35	3	5	5	5	3	5	4	30
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	3	5	4	5	5	4	30
38	3	4	2	4	2	1	2	18
39	3	5	5	5	5	5	5	33
40	3	2	4	4	3	2	3	21
41	2	3	2	3	3	3	4	20
42	2	5	5	5	4	5	5	31
43	5	5	5	4	5	4	4	32
44	3	4	4	2	3	3	3	22
45	4	4	1	3	2	3	5	22
46	2	5	2	3	4	4	4	24
47	2	5	2	2	4	2	2	19
48	1	3	2	3	2	4	4	19

49	2	3	4	2	4	3	5	23
50	3	3	2	4	3	4	2	21
51	1	2	4	4	2	2	4	19
52	4	4	5	5	5	5	3	31
53	2	4	2	5	3	4	4	24
54	3	3	3	3	5	3	4	24
55	4	3	1	4	3	4	4	23
56	2	5	5	4	4	4	5	29
57	4	3	4	3	4	2	4	24
58	5	3	4	3	5	4	5	29
59	5	4	5	5	5	5	5	34
60	4	5	5	4	5	5	4	32
61	4	3	4	4	4	3	3	25
62	3	3	4	3	5	5	5	28
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	3	5	5	5	5	5	5	33
65	4	3	4	4	4	4	3	26
66	4	4	3	3	5	5	3	27
67	5	5	4	4	5	4	3	30
68	5	5	5	5	5	5	5	35
69	5	5	4	4	5	3	4	30
70	5	5	5	5	5	5	4	34
71	4	4	4	4	4	5	5	30
72	4	3	3	3	2	2	3	20
73	4	3	4	4	4	3	3	25
74	5	4	5	4	4	4	4	30
75	4	5	5	5	5	5	4	33
76	4	4	3	3	4	4	3	25
77	5	3	3	3	4	4	4	26
78	4	5	5	4	5	3	5	31
79	3	4	3	4	5	4	4	27
80	5	5	4	4	5	4	3	30
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	5	4	4	5	3	4	30
83	5	5	5	5	5	5	4	34
84	4	4	4	4	4	5	5	30
85	4	3	3	3	2	2	3	20
86	4	3	4	4	4	3	3	25
87	4	4	4	4	4	4	2	26
88	4	4	4	4	4	5	4	29
89	4	4	3	3	4	3	3	24
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	5	5	5	2	2	27
92	3	4	4	4	2	4	2	23
93	4	4	4	4	2	4	5	27
94	4	4	4	4	3	3	2	24
95	5	5	5	5	5	5	5	35
96	5	2	4	2	3	2	3	21
97	4	4	2	2	3	2	2	19
98	4	5	3	3	4	4	2	25
99	4	5	5	4	5	5	4	32
100	4	3	4	4	4	3	3	25

Tangibel

NO	FREKWENSI					SKOR						JUMLAH
	SS	S	KS	TS	STS	N	5	4	3	2	1	
1	20	50	14	12	4	100	100	200	42	24	4	370
2	29	36	26	9		100	145	144	78	18	0	385
3	28	43	19	7	3	100	140	172	57	14	3	386
4	25	44	18	13		100	125	176	54	26	0	381
5	30	40	17	13		100	150	160	51	26	0	387
6	34	45	15	6		100	170	180	45	12	0	407
7	35	40	10	15		100	175	160	30	30	0	395
Total	201	298	119	75	7	700	1005	1192	357	150	7	2711

Reliability

NO	FREKWENSI					SKOR						JUMLAH
	SS	S	KS	TS	STS	N	5	4	3	2	1	
1	20	50	17	11	2	100	100	200	51	22	2	375
2	29	36	26	9		100	145	144	78	18	0	385
3	28	43	20	7	2	100	140	172	60	14	2	388
4	27	45	14	11	3	100	135	180	42	22	3	382
5	30	39	18	13		100	150	156	54	26	0	386
6	34	47	13	6		100	170	188	39	12	0	409
7	35	37	11	17		100	175	148	33	34	0	390
Total	203	297	119	74	7	700	1015	1188	357	148	7	2715

Responsiveness

NO	FREKWENSI					SKOR						JUMLAH
	SS	S	R	TS	STS	N	5	4	3	2	1	
1	20	53	14	11	2	100	100	212	42	22	2	378
2	29	36	26	9		100	145	144	78	18	0	385
3	28	43	19	7	3	100	140	172	57	14	3	386
4	25	45	16	11	3	100	125	180	48	22	3	378
5	30	39	18	13		100	150	156	54	26	0	386
6	34	45	15	6		100	170	180	45	12	0	407
Total	166	261	108	57	8	600	830	1044	324	114	8	2320

Assurance

NO	FREKWENSI					SKOR						JUMLAH
	SS	S	R	TS	STS	N	5	4	3	2	1	
1	20	52	14	11	3	100	100	208	42	22	3	375
2	29	36	26	9		100	145	144	78	18	0	385
3	28	43	19	7	3	100	140	172	57	14	3	386
4	25	47	17	11		100	125	188	51	22	0	386
5	30	39	18	12	1	100	150	156	54	24	1	385
Total	132	217	94	50	7	500	660	868	282	100	7	1917

Empathy

NO	FREKWENSI					SKOR						JUMLAH
	SS	S	R	TS	STS	N	5	4	3	2	1	
1	20	55	14	11		100	100	220	42	22	0	384
2	29	36	26	9		100	145	144	78	18	0	385
3	28	43	19	7	3	100	140	172	57	14	3	386
4	24	48	16	12		100	120	192	48	24	0	384
5	30	39	17	13	1	100	150	156	51	26	1	384
6	34	45	13	6	2	100	170	180	39	12	2	403
7	35	37	11	17		100	175	148	33	34	0	390
Total	200	303	116	75	6	700	1000	1212	348	150	6	2716

DATA JAWABAN KUESIONER
KEPUASAN PELANGGAN

NB	SKOR TIAP BUTIR							X total
	Kepuasan Pelanggan							
NR	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	4	4	4	4	5	4	30
2	4	4	4	3	3	4	4	26
3	4	4	5	5	4	5	5	32
4	4	3	2	3	4	3	3	22
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	5	2	4	5	5	5	30
7	2	4	4	3	3	3	4	23
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	3	4	3	3	3	3	3	22
10	3	4	4	4	4	4	5	28
11	3	3	2	4	4	4	3	23
12	4	3	3	3	4	3	4	24
13	4	4	3	4	4	4	4	27
14	2	5	2	5	5	2	3	24
15	2	3	4	4	4	4	4	25
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	3	4	4	4	3	4	4	26
18	3	4	3	5	5	5	4	29
19	4	4	2	4	4	4	4	26
20	4	5	5	5	5	5	4	33
21	2	4	2	2	4	4	2	20
22	4	4	4	3	4	4	4	27
23	2	5	4	3	5	5	5	29
24	3	4	4	4	4	4	4	27
25	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	5	4	3	4	4	5	29
27	5	3	2	4	5	4	3	26
28	4	3	3	3	4	3	4	24
29	4	4	3	4	4	4	4	27
30	5	5	2	5	5	5	5	32
31	2	3	4	4	4	4	4	25
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	3	4	4	4	3	4	4	26
34	3	4	3	4	3	5	4	26
35	4	4	2	4	4	4	4	26
36	4	5	5	5	5	5	4	33
37	4	4	2	5	4	4	4	27
38	4	4	4	3	4	4	4	27
39	5	5	4	3	5	5	5	32
40	3	4	4	4	4	4	4	27
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	5	4	3	4	4	5	29
43	4	4	3	4	4	4	3	26
44	3	3	3	4	3	3	3	22
45	4	4	3	4	4	4	5	28
46	2	2	3	4	4	4	5	24
47	2	5	2	5	2	3	3	22
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	4	4	2	4	4	4	4	26
50	2	2	1	4	3	4	3	19
51	2	3	3	3	3	3	4	21
52	4	4	4	4	5	4	4	29
53	3	3	3	4	4	4	4	25
54	4	4	2	4	4	4	4	26

55	4	4	3	4	4	4	4	27
56	5	5	4	3	4	4	4	29
57	4	3	4	4	4	5	4	28
58	4	3	5	5	4	5	4	30
59	4	4	5	5	5	5	5	33
60	2	3	5	5	4	4	3	26
61	4	4	4	4	5	5	5	31
62	3	5	4	5	4	3	2	26
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	4	5	5	5	4	4	32
65	3	3	4	5	5	5	5	30
66	4	4	4	5	3	4	5	29
67	4	3	5	5	5	5	5	32
68	4	5	5	5	5	5	5	34
69	4	3	5	4	3	4	4	27
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	4	4	5	5	4	5	4	31
72	3	3	4	4	4	4	3	25
73	4	3	4	5	3	4	4	27
74	3	4	4	5	4	5	5	30
75	4	5	5	5	4	5	5	33
76	4	4	3	4	3	4	3	25
77	4	2	5	5	5	5	3	29
78	4	5	5	4	3	4	4	29
79	4	3	5	5	3	4	3	27
80	4	4	4	3	3	4	4	26
81	4	4	5	5	4	5	5	32
82	4	3	2	3	4	3	3	22
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	5	2	4	5	5	5	30
85	2	4	4	3	3	3	4	23
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	3	4	3	3	3	3	3	22
88	3	4	4	4	4	4	5	28
89	3	3	2	4	4	4	3	23
90	5	5	2	5	5	5	5	32
91	2	3	4	4	4	4	4	25
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	3	4	4	4	3	4	4	26
94	3	4	3	4	3	5	4	26
95	4	4	2	4	4	4	4	26
96	4	5	5	5	5	5	4	33
97	4	4	2	5	4	4	4	27
98	3	4	4	4	4	4	5	28
99	3	3	2	4	4	4	3	23
100	4	3	3	3	4	3	4	24

KEPUASAN PELANGGAN

NO	FREKWENSI					SKOR			JUMLAH
	SS	S	KS	TS	STS	N	5	1	
1	22	57	11	10		100	110	0	110
2	32	36	24	8		100	160	0	160
3	29	43	17	9	2	100	145	2	147
4	28	44	15	13		100	140	0	140
5	33	39	17	11		100	165	0	165
6	33	41	16	7	3	100	165	3	168
7	37	37	14	12		100	185	0	185
Total	214	297	114	70	5	700	1070	5	1075

LOYALITAS PELANGGAN

NO	FREKWENSI					SKOR					JUMLAH	
	SS	S	KS	TS	STS	N	5	4	3	2		1
1	26	53	11	10		100	130	212	33	20	0	395
2	34	38	20	8		100	170	152	60	16	0	398
3	29	43	17	9	2	100	145	172	51	18	2	388
4	31	41	15	13		100	155	164	45	26	0	390
5	33	41	15	11		100	165	164	45	22	0	396
6	33	41	16	7	3	100	165	164	48	14	3	394
7	39	37	12	12		100	195	148	36	24	0	403
Total	225	294	106	70	5	700	1125	1176	318	140	5	2764

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibel Reliability Responsiveness Assurance Empathy		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.803 ^a	.645	.614	2.238	2.145

- a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability, Tangibel
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.837	4.785		6.621	.000		
	Tangibel	.451	.061	.469	5.941	.000	.381	2.627
	Realibility	.413	.059	.497	6.263	.000	.373	2.537
	Responsiveness	.482	.067	.487	6.257	.000	.369	2.471
	Assurance	.427	.052	.479	5.731	.000	.379	2.397
	Empathy	.435	.049	.432	5.843	.000	.353	2.725

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

Regression X1, X2, X3, X4 dan X5 Terhadap Y

Interpretasi

1. Tabel *Variables Entered/Removed*

- *Variables Entered* (variabel yang masuk persamaan). Variabel prediktor yang dimasukkan berdasarkan kriteria *Use Probability of F Entry* 0,05 dan *Removal* 0,01. Dapat dilihat bahwa variabel Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy masuk dalam persamaan karena memenuhi Kriteria.

2. Tabel *Model Summary*

- R disebut juga dengan koefisien korelasi ganda. Dapat dibaca bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 0,803, berarti hubungan antara Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 80,3 %.
- R Square disebut koefisien determinasi. Dari tabel dapat dibaca bahwa nilai R square (R^2) adalah 0,645, artinya 64,5 % variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya Kepuasan Pelanggan disebabkan variasi Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy sedangkan sisanya (35,5 %) tidak dapat diterangkan.
- Adjusted R square merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarannya lebih mendekati mutu penjangkakan model dalam populasi.

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - R^2) \left(\frac{n-1}{n-k} \right)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

k = jumlah parameter

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - 0,645) \left(\frac{100-1}{100-3} \right) = 0,614$$

- Std. Error of the Estimation merupakan kesalahan standar dari penaksiran dan bernilai 2,238

2. Tabel Coefficients

- Kolom Standardized Coefficients karena menggunakan Analisis Jalur
 - Tangibel = 0,469
 - Reliability = 0,497
 - Responsiveness = 0,487
 - Assurance = 0,479
 - Empathy = 0,432

Dari sini didapat persamaan regresi

$$Y = 0,469 X1 + 0,497 X2 + 0,487X3 + 0,479X4 + 0,432X5 + \epsilon$$

□ Kolom t

Uji t berguna untuk menguji signifikansi koefisien regresi (b), yaitu apakah variabel independen (X) berpengaruh secara nyata atau tidak.

Hipotesis:

Ho = Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha = Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengambilan Keputusan

- Jika $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka Ho diterima
- Jika $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka Ho ditolak
- t_{tabel} dilihat dengan derajat bebas = $n - k$
 n = jumlah sampel, dalam hal ini bernilai 100

k = jumlah variabel yang digunakan. Dalam hal ini bernilai 7 sehingga derajat bebasnya adalah 93 (100-7). Oleh karena uji t yang dilakukan adalah uji 2 arah maka yang dibaca adalah t ($\frac{1}{2}$ 0,05) atau t 0,025.)

- $t_{tabel} = 1,99$
- $t_{hitung} (X1) = 5,941$
- $t_{hitung} (X2) = 6,263$
- $t_{hitung} (X3) = 6,257$
- $t_{hitung} (X4) = 5,751$
- $t_{hitung} (X5) = 5,843$

Keputusan :

Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

persamaan jalurnya adalah:

$$Y = 0,469 X1 + 0,497 X2 + 0,487X3 + 0,479X4 + 0,432X5 + \square$$

dimana

- = Kepuasan Pelanggan
- X1 = Tangibel
- X2 = Reliability
- X3 = Responsiveness
- X4 = Assurance
- X5 = Empathy

Dari persamaan dapat diuraikan sebagai berikut:

- Setiap kenaikan 1 skor variabel Tangibel (X1) dapat meningkatkan 0,469 skor variabel Kepuasan Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

- Setiap kenaikan 1 skor variabel Reliability (X2) dapat meningkatkan 0,497 skor variabel Kepuasan Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Responsiveness (X3) dapat meningkatkan 0,487 skor variabel Kepuasan Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Assurance (X4) dapat meningkatkan 0,479 skor variabel Kepuasan Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Empathy (X5) dapat meningkatkan 0,432 skor variabel Kepuasan Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Correlation Per Variabel X1, X2, X3, X4, X5 to Variabel Y

		Tangibel	Reliability	Respon siveness	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan
Tangibel	PearsonCorrelation Sig. (2-tailed) N	1 100	.785 .000 100	.781 .000 100	.851 .000 100	.856 .000 100	.841 .000 100
Reliability	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.785 .000 100	1 100	.787 .000 100	.856 .000 100	.853 .000 100	.832 .000 100
Respon siveness	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.781 .000 100	.787 .000 100	1 100	.853 .000 100	.821 .000 100	.825 .000 100
Assurance	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.851 .000 100	.856 .000 100	.853 .000 100	1 100	.846 .000 100	.853 .000 100
Empathy	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.856 .000 100	.853 .000 100	.821 .000 100	.846 100	1 100	.834 .000 100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.841 .000 100	.832 .000 100	.825 .000 100	.853 100	.834 .000 100	1 100

Correlation Per Variabel X1, X2, X3, X4, X5, Y to Variabel Z

		Tangi bel	Reliability	Respon siveness	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Tangibel	PearsonCorrelation Sig. (2-tailed) N	1 100	.769 .000 100	.782 .000 100	.852 .000 100	.849 .000 100	.813 .000 100	.853 .000 100
Reliability	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.791 .000 100	1 100	.753 .000 100	.821 .000 100	.811 .000 100	.831 .000 100	.819 .000 100
Respon siveness	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.742 .000 100	.792 .000 100	1 100	.817 .000 100	.887 .000 100	.723 .000 100	.855 .000 100
Assurance	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.771 .000 100	.801 .000 100	.820 .000 100	1 100	.874 .000 100	.799 .000 100	.817 .000 100
Empathy	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.851 .000 100	.856 .000 100	.853 .000 100	.796 .000 100	1 100	.807 .000 100	.829 .000 100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.810 .000 100	.828 .000 100	.827 .000 100	.881 .000 100	.743 .000 100	1 100	.894 100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.891 .000 100	.877 .000 100	.871 .000 100	.895 .000 100	.816 .000 100	.822 .000 100	1 100

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibel Reliability Responsiveness Assurance Empathy Kepuasan Pelanggan		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.616	.597	2.217	2.125

a. Predictors: (Constant), Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1747.741	6	875.879	185.515	.000 ^a
	Residual	385.809	93	5.023		
	Total	2133.550	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability, Tangibel

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	32.376	4.791		6.649	.000		
Tangibel	.423	.063	.429	5.919	.000	.327	2.612
Realibility	.481	.054	.437	6.291	.000	.312	2.551
Responsiveness	.415	.061	.491	6.235	.000	.398	2.485
Assurance	.472	.059	.482	5.772	.000	.383	2.347
Empathy	.439	.042	.453	5.886	.000	.364	2.793
Kepuasan Pelanggan	.464	.057	.476	6.174	.000	.345	2.874

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Regression X1, X2, X3, X4, X5, Y Terhadap Z

Interpretasi

1. Tabel Variables Entered/Removed

- *Variables Entered* (variabel yang masuk persamaan). Variabel prediktor yang dimasukkan berdasarkan kriteria *Use Probability of F Entry* 0,05 dan *Removal* 0,01. Dapat dilihat bahwa variabel Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy serta Kepuasan Pelanggan masuk dalam persamaan karena memenuhi Kriteria.

2. Tabel Model Summary

- R disebut juga dengan koefisien korelasi ganda. Dapat dibaca bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Tangibel (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap *Loyalitas Pelanggan (Z)* adalah 0,785, berarti hubungan antara variabel Tangibel (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap *Loyalitas Pelanggan (Z)* adalah sebesar 78.5%.
- R Square disebut koefisien determinasi. Dari tabel dapat dibaca bahwa nilai R square (R^2) adalah 0,616, artinya 61.6 % variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya *Loyalitas Pelanggan* disebabkan variasi yang berasal dari variabel Tangibel (X1), Reliability (X2), Responsiveness

(X3), Assurance (X4), Empathy (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y) sedangkan sisanya (38.4 %) tidak dapat diterangkan.

- Adjusted R square merupakan nilai R^2 yang disesuaikan sehingga gambarannya lebih mendekati mutu penajakan model dalam populasi.

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - R^2) \left(\frac{n-1}{n-k} \right)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

k = jumlah parameter

$$\text{Adjusted } R^2 = 1 - (1 - 0,616) \left(\frac{100-1}{100-3} \right) = 0,597$$

- Std. Error of the Estimation merupakan kesalahan standar dari penaksiran dan bernilai 2.217

3. Tabel Anova

Tabel ini menampilkan F_{hitung} . Uji F berguna untuk mengetahui pengaruh variabel Independen terhadap variabel dependen secara simultan apakah signifikan atau tidak.

$$F_{hitung} = 185.515$$

F_{tabel} dilihat pada:

- taraf signifikansi 5%
- df pembilang = jumlah variabel - 1 = (7 - 1) = 6
- df penyebut = jumlah data - jumlah variabel = (100 - 6) = 94

$$F_{tabel} = 2.19$$

Didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel tangibel, reliability, responsiveness, assurance dan empathy srta kualitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} , ada cara yang lebih mudah untuk menentukan ketepatan model di atas, yaitu dengan membandingkan probabilitas (pada tabel Anova tertulis Sig) dengan taraf nyatanya (0,05 atau 0,01).

- Jika probabilitasnya $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak

- Jika probabilitasnya $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

4. Tabel *Coefficients*

□ Kolom Unstandardized Coefficients

➤ Tangibel	= 0,429
➤ Reliability	= 0,437
➤ Responsiveness	= 0,491
➤ Assurance	= 0,482
➤ Empathy	= 0,453
➤ Kepuasan Pelanggan	= 0,476

Dari sini didapat persamaan jalurnya :

$$Z = 0,429X_1 + 0,437X_2 + 0,491X_3 + 0,482X_4 + 0,453X_5 + 0,476Y$$

□ Kolom t

Uji t berguna untuk menguji signifikansi koefisien regresi (b), yaitu apakah variabel independen (X) berpengaruh secara nyata atau tidak.

Hipotesis:

H_0 = Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

H_a = Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan

Pengambilan Keputusan

- Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- Jika $t_{hitung} < -t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- t_{tabel} dilihat dengan derajat bebas = $n - k$
 n = jumlah sampel, dalam hal ini bernilai 100
 k = jumlah variabel yang digunakan. Dalam hal ini bernilai 7

sehingga derajat bebasnya adalah 100 (100-7). Oleh karena uji t yang dilakukan adalah uji 2 arah maka yang dibaca adalah t (½ 0,05) atau t 0,025.)

- $t_{\text{tabel}} = 1,99$
- $t_{\text{hitung}} (X1) = 5,919$
- $t_{\text{hitung}} (X2) = 6,291$
- $t_{\text{hitung}} (X3) = 6,235$
- $t_{\text{hitung}} (X4) = 5,772$
- $t_{\text{hitung}} (X5) = 5,886$
- $t_{\text{hitung}} (X6) = 6,174$

Keputusan:

- Oleh karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, artinya Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara nyata (signifikan) terhadap Loyalitas Pelanggan

persamaan jalurnya adalah:

$$Z = 0,429X1 + 0,437X2 + 0,491X3 + 0,482X4 + 0,453X5 + 0,476Y$$

dimana

- Z = Loyalitas Pelanggan
- X1 = Tangibel
- X2 = Reliability
- X3 = Responsiveness
- X4 = Assurance
- X5 = Empathy
- Y = Kepuasan Pelanggan

Dari persamaan dapat diuraikan sebagai berikut:

- Setiap kenaikan 1 skor variabel Tangibel (X1) dapat meningkatkan 0,429 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Reliability (X2) dapat meningkatkan 0,437 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Responsiveness (X3) dapat meningkatkan 0,491 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Assurance (X4) dapat meningkatkan 0,482 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Empathy (X5) dapat meningkatkan 0,453 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
- Setiap kenaikan 1 skor variabel Kepuasan Pelanggan dapat meningkatkan 0,476 skor variabel Loyalitas Pelanggan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.