



BAB V
PENUTUP

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini akan memaparkan implikasi manajerial yang akan diikuti dengan keterbatasan penelitian dan yang terakhir yaitu saran.

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Ada pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka respon emosi positif dari pelanggan akan muncul sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi juga.
- b) Ada pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan pula rasa puas yang dirasakan pelanggan.
- c) Ada pengaruh signifikan dan positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan semakin tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan tinggi.
- d) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan serta mampu menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi juga.

5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini, dapat membantu Mie Gacoan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih maju lagi. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan otomatis pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diterima dari perusahaan dengan begitu dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Kualitas pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan untuk menciptakan rasa puas dalam diri pelanggan dengan begitu pelanggan akan memberikan respon positif kepada restoran. Respon positif yang diberikan pelanggan dapat berupa pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, kualitas pelayanan Mie Gacoan tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan Mie Gacoan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggannya sehingga setiap pelanggan menjadi nyaman ketika melakukan pembelian Mie Gacoan. Bersikap ramah dan sopan kepada setiap pelanggan dapat membuat pelanggan menjadi nyaman ketika melakukan pembelian Mie Gacoan. Diharapkan Mie Gacoan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga mampu memberikan rasa puas kepada setiap pelanggan, serta mampu menciptakan pelanggan yang loyal.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, kepuasan pelanggan Mie Gacoan tergolong tinggi. Hasil yang diperoleh menunjukkan Mie Gacoan berhasil memberikan rasa puas kepada setiap pelanggan setelah melakukan pembelian pada Mie Gacoan. Perusahaan harus mampu untuk memenuhi harapan setiap pelanggan. Salah satu harapan pelanggan yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan dengan begitu pelanggan dapat merasa puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan

kepada pelanggan. Diharapkan perusahaan mampu untuk terus memberikan rasa puas kepada setiap pelanggan Mie Gacoan sehingga mampu untuk membangun loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, loyalitas pelanggan Mie Gacoan tergolong tinggi, hasil yang diperoleh menunjukkan perusahaan berhasil membangun loyalitas pelanggan Mie gacoan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan harus mampu untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik, memberikan diskon dan gratis ongkir dengan begitu pelanggan akan puas serta loyal kepada perusahaan.

5.3. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan, keterbatasan penelitian yang dialami oleh peneliti sebagai berikut:

- a) Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil 100 responden, namun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini terlalu sedikit untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dari merek Mie Gacoan.
- b) Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan google form untuk membagikan kuesioner kepada responden, peneliti tidak dapat secara langsung mengawasi responden dalam mengisi kuesioner, sehingga tidak dapat dipastikan apakah responden benar-benar paham dengan pertanyaan yang ada di kuesioner tersebut dan mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

5.4. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat menambah jumlah sampel penelitian. Menambah jumlah sampel penelitian akan memberikan hasil yang lebih baik. Semakin banyak jumlah responden akan membuat hasil yang lebih akurat sehingga dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
- b) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti dapat menyebarkan kuesioner secara langsung dan melakukan pengawasan secara langsung sehingga responden yang memiliki pertanyaan dapat ditanyakan secara langsung kepada peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Jetje, J. P. (2021). Journal Of Administration And Management Public Literation. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*, 1-14.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2. *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan*, 1-10.
- Amilia, S., & NST, M. O. (2017). JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL.6, NO.1. *Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap*, 1-10.
- Endri, Novianti , & Darlius. (2018). Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 1-19.
- Faradisa, I., H, L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Journal Of Management, Volume 2 No.2. *Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffee Shop Semarang (Icos Café)*, 1-13.
- Gema , D. Z. (2017). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6 No 4. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 1-18.
- Hartono, R. (2018). AGORA Vol. 6, No. 2. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas*, 1-5.
- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol. 5, No. 1. *Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi*, 1-14.

- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi Vol 2. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*, 1-17.
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Journal of Economics and Business Research Vol. 1 No. 2. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun* 2, 1-20.
- Mulyapradana, A., & Anjarini, A. D. (2020). Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabnag tegal*, 1-13.
- Morón, j. P., Madan, S., Cheu, J. Y., Kee, D. M., li, C. C., Chin, R., . . . García, A. P. (2022). International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP). *Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A case study of Starbucks in Malaysia*, 1-13.
- Pramono, W., & Adiwijaya, M. (2019). AGORA Vol. 7, No. 2. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Lion Air*, 1-16.
- Pratama, Y. (2022). Jurnal Magister Manajemen Volume 11 – Issue 3 – Agustus 2022 U. *Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Penggunaan Ulang Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Rekening Bersama (Rekber)*, 1-14.
- Putra, R. (2021). Jurnal Ekonomi Sistem Informasi. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga*, 1-9.
- Putro, S. W., Prof. Dr, S. H., M.R., R. K., & Brahmana, S. M. (2014). Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, 1-9.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). EKSIS, Vol 12, No 1. *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan*

Di Bank Muamalat Jombang, 1-14.

- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Mt.Haryono Malang)*, 1-10.
- Septiarini, E. (2022). Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen dan Akuntansi. *Pengaruh Kualitas Produk Activewear Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Elektronik (E-servqual) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Generasi Z di Kota Cimahi)*, 1-18.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi (EMBA). *The Effects Of Service Quality Mediated By Customer Satisfaction And Trust Toward Customer Loyalty In Pt Air Manado*, 1-14.
- Takwim, R. I., Asmala, T., & Johan, A. (2022). Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 4, Number 12. *Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty*, 1-6.
- Yusuf, R., & Ismail, T. (2021). Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 3. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung*, 1-11.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

Perkenalkan nama saya Desinta Br Bangun. Saya adalah mahasiswi dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Mie Gacoan Yogyakarta”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan sejujurnya. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi saya ucapkan terima kasih.

Pertanyaan Filter

Apakah anda berdomisili di Kota Yogyakarta?

- Ya
- Tidak

Apakah anda mengetahui produk Mie Gacoan?

- Ya
- Tidak

Apakah anda sudah pernah melakukan pembelian Mie Gacoan Yogyakarta minimal 2 kali??

- Pernah
- Tidak Pernah

Profil Responden

Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

Usia

- 13-17
- 18-23
- 24-30
- > 30

Pendidikan Terakhir

- SMP
- SMA
- Diploma
- S1
- S2
- Lainnya.

Pekerjaan/Profesi

- Pelajar/Maha siswa
- PNS
- Karyawan
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya

INFORMASI KUESIONER

Responden dimohon menjawab pernyataan yang diajukan dibawah ini dengan melingkari salah satu jawaban yang relevan sesuai dengan opini responden. Jawaban dari responden diklasifikasikan menjadi pilihan jawaban yaitu, **STS** (sangat tidak setuju), **TS** (tidak setuju), **N** (netral), **S** (setuju) dan **SS** (sangat setuju).

Bagian 1 Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
1.	Karyawan Mie Gacoan bersikap sopan kepada saya.	STS	TS	N	S	SS
2.	Karyawan Mie Gacoan berpakaian bersih dan rapi.	STS	TS	N	S	SS
3.	outlet Mie Gacoan terjaga kebersihannya.	STS	TS	N	S	SS
4.	Menurut saya Jam operasional Mie	STS	TS	N	S	SS

	Gacoan sudah sesuai.					
5.	Karyawan Mie Gacoan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada saya.	STS	TS	N	S	SS
6	Mie Gacoan memiliki desain interior yang menarik.	STS	TS	N	S	SS
7	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan karyawan Mie Gacoan.	STS	TS	N	S	SS

Bagian 2 Kepuasan Pelanggan

No .	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
1.	Saya merasa sangat puas saat membeli Mie Gacoan.	STS	TS	N	S	SS
2.	Pengalaman saya membeli Mie Gacoan melebihi ekspektasi saya.	STS	TS	N	S	SS
3.	Saya merasa senang saat membeli Mie gacoan.	STS	TS	N	S	SS
4.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan Mie Gacoan.	STS	TS	N	S	SS

Bagian 3 Loyalitas Pelanggan

No .	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
1.	Saya akan merekomendasikan Mie Gacoan kepada keluarga dan teman-teman saya.	STS	TS	N	S	SS
2.	Saya akan menyampaikan hal positif	STS	TS	N	S	SS

	mengenai Mie Gacoan kepada keluarga dan teman-teman saya.					
3.	Saya tidak akan membeli Mie Gacoan kembali jika saya mendapatkan pelayanan buruk.	STS	TS	N	S	SS
4.	Saya akan memberitahu karyawan dan orang-orang jika saya mendapatkan pelayanan yang buruk.	STS	TS	N	S	SS
5	Saya berniat untuk membeli Mie Gacoan kembali di masa mendatang.	STS	TS	N	S	SS



Lampiran 2 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pria	25	25.0	25.0	25.0
	wanita	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13-17	3	3.0	3.0	3.0
	18-23	91	91.0	91.0	94.0
	24-30	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Level Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sma	13	13.0	13.0	13.0
	diploma	3	3.0	3.0	16.0
	S1	82	82.0	82.0	98.0
	S2	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar/mahasiswa	94	94.0	94.0	94.0
	karyawan	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

a) Variabel Kualitas Pelayanan

dataset
ions

		Correlations							
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	.604**	.410**	.290**	.455**	.346**	.549**	.723**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.604**	1	.552**	.298**	.517**	.224*	.443**	.717**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.003	<.001	.025	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.410**	.552**	1	.255*	.506**	.386**	.566**	.740**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.010	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.290**	.298**	.255*	1	.343**	.292**	.311**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.010		<.001	.003	.002	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.455**	.517**	.506**	.343**	1	.394**	.684**	.813**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6	Pearson Correlation	.346**	.224*	.386**	.292**	.394**	1	.415**	.612**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.025	<.001	.003	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	.549**	.443**	.566**	.311**	.684**	.415**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	.723**	.717**	.740**	.542**	.813**	.612**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b) Variabel Kepuasan Pelanggan

		M.1	M.2	M.3	M.4	Total_M
M.1	Pearson Correlation	1	.557**	.532**	.458**	.809**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
M.2	Pearson Correlation	.557**	1	.640**	.284**	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.004	<.001
	N	100	100	100	100	100
M.3	Pearson Correlation	.532**	.640**	1	.373**	.830**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
M.4	Pearson Correlation	.458**	.284**	.373**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
Total_M	Pearson Correlation	.809**	.849**	.830**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

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

c) Variabel Loyalitas Pelanggan

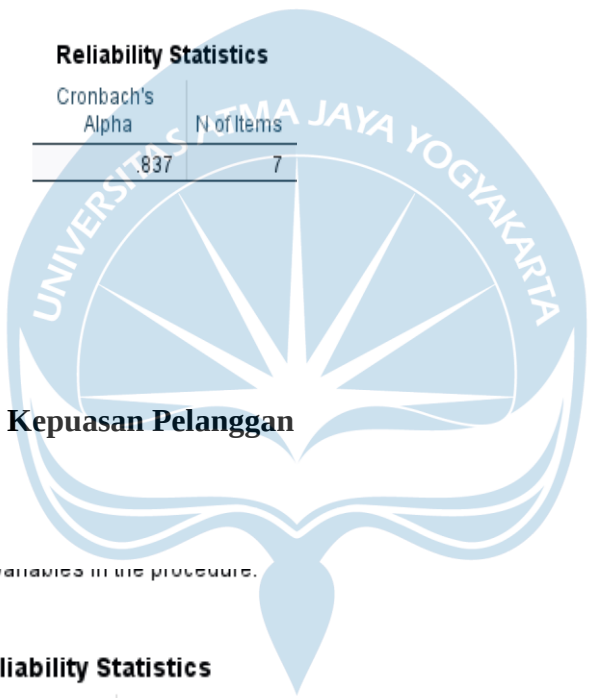
Correlations

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.714**	.149	.259**	.643**	.729**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.138	.009	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.714**	1	.290**	.348**	.570**	.796**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.003	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.149	.290**	1	.477**	.066	.645**
	Sig. (2-tailed)	.138	.003		<.001	.517	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.259**	.348**	.477**	1	.273**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001	<.001		.006	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.643**	.570**	.066	.273**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.517	.006		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.729**	.796**	.645**	.705**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reliabilitas

a) Variabel Kualitas Pelayanan



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	7

Processing Statistics

variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	4

b) Variabel Kepuasan Pelanggan

Processing Statistics

variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	4

c) Variabel Loyalitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	5

Lampiran 4 Analisis statistik Deskriptif

1) Variabel Kualitas Pelayanan

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	100	1	5	4.09	.712
X.2	100	2	5	4.16	.647
X.3	100	2	5	4.01	.759
X.4	100	2	5	4.27	.664
X.5	100	1	5	3.85	.978
X.6	100	2	5	4.04	.724
X.7	100	2	5	3.76	.806
Total_X	100	20	35	28.18	3.794
Valid N (listwise)	100				

2) Variabel Kepuasan Pelanggan

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
M.1	100	3	5	4.17	.652
M.2	100	2	5	3.68	.875
M.3	100	2	5	4.09	.683
M.4	100	4	5	4.48	.502
Valid N (listwise)	100				

3) Variabel Loyalitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	2	5	4.12	.686
Y.2	100	1	5	4.05	.730
Y.3	100	2	5	3.77	.962
Y.4	100	1	5	3.88	.820
Y.5	100	3	5	4.37	.562
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 5 Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t)

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.619 ^a	.383	.377	2.086
a. Predictors: (Constant), Total_X				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	265.103	1	265.103	60.945	<.001 ^b
	Residual	426.287	98	4.350		
	Total	691.390	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.034	1.571		5.114	<.001
	Total_X	.431	.055	.619	7.807	<.001
a. Dependent Variable: Total_Y						

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.529	.525	1.477

a. Predictors: (Constant), Total_X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.560	1	240.560	110.266	<.001 ^b
	Residual	213.800	98	2.182		
	Total	454.360	99			

a. Dependent Variable: Total_M

b. Predictors: (Constant), Total_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.841	1.113		4.351	<.001
	Total_X	.411	.039	.728	10.501	<.001

a. Dependent Variable: Total_M

3) Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

a. Dependent Variable: Total_Y				
b. All requested variables entered.				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.343	.336	2.154
a. Predictors: (Constant), Total_M				

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	236.810	1	236.810	51.052	<.001 ^b
	Residual	454.580	98	4.639		
	Total	691.390	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_M						

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.336	1.673		4.983	<.001
	Total_M	.722	.101	.585	7.145	<.001
a. Dependent Variable: Total_Y						

4) Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

et
tered/
ary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 ^a	.422	.410	2.030

a. Predictors: (Constant), Total_M, Total_X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291.755	2	145.878	35.408	<.001 ^b
	Residual	399.635	97	4.120		
	Total	691.390	99			

a. Dependent Variable: Total_Y
b. Predictors: (Constant), Total_M, Total_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.325	1.670		3.787	<.001
	Total_X	.286	.078	.411	3.652	<.001
	Total_M	.353	.139	.286	2.543	.013

a. Dependent Variable: Total_Y

>

Lampiran 6 Rekap Data Kuesioner Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Level Pendidikan	Pekerjaan
1	Pria	18 - 23 Tahun	Diploma	Pelajar/mahasiswa
2	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
3	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
4	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
5	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
6	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
7	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
8	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
9	Wanita	18 - 23 Tahun	S2	Pelajar/mahasiswa
10	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
11	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
12	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
13	Wanita	24 - 30 Tahun	S1	Karyawan

14	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
15	Pria	24 - 30 Tahun	S1	Karyawan
16	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
17	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
18	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
19	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
20	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
21	Wanita	24 - 30 Tahun	S1	Karyawan
22	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
23	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
24	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
25	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
26	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
27	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

28	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
29	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
30	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
31	Wanita	13 - 17 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
32	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
33	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
34	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
35	Pria	24 - 30 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
36	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Karyawan
37	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
38	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
39	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
40	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
41	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

42	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
43	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
44	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
45	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
46	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
47	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
48	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
49	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
50	Pria	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
51	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
52	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
53	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
54	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
55	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

56	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
57	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
58	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
59	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
60	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
61	Pria	24 - 30 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
62	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
63	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
64	Wanita	18 - 23 Tahun	Diploma	Pelajar/mahasiswa
65	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
66	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
67	Pria	13 - 17 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
68	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
69	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

70	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
71	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
72	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Karyawan
73	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
74	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
75	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
76	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
77	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
78	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
79	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
80	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
81	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
82	Wanita	13 -17 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
83	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

84	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
85	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa
86	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
87	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
88	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
89	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
90	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
91	Pria	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
92	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
93	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
94	Pria	24 - 30 Tahun	S2	Pelajar/mahasiswa
95	Wanita	18 - 23 Tahun	Diploma	Karyawan
96	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
97	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa

98	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
99	Wanita	18 - 23 Tahun	S1	Pelajar/mahasiswa
100	Wanita	18 - 23 Tahun	SMA	Pelajar/mahasiswa

Variabel Kualitas Pelayanan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total X
1	3	4	4	5	3	3	3	25
2	4	4	4	2	2	4	3	23
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	4	4	4	31
6	4	5	4	5	5	4	4	31
7	5	5	4	4	3	3	3	27
8	4	5	5	5	5	4	4	32
9	5	5	4	4	4	5	5	32
10	4	4	4	5	2	3	3	25
11	3	3	3	4	4	3	3	23
12	5	5	5	4	4	5	5	33
13	4	4	5	3	3	4	4	27
14	4	4	4	4	5	4	4	29
15	4	4	4	4	5	4	4	29
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	4	4	4	4	4	28

19	4	4	5	4	3	5	4	29
20	4	4	4	5	4	5	3	29
21	3	4	4	4	4	4	4	27
22	4	5	4	5	4	4	3	29
23	3	4	2	4	3	2	3	21
24	4	4	4	5	4	5	3	29
25	3	3	3	4	3	4	3	23
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	4	4	4	2	4	4	3	25
35	1	4	4	4	3	3	3	22
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	3	3	4	4	1	4	2	21
39	4	4	3	3	2	2	2	20
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	5	4	4	4	29
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	4	4	4	4	4	5	30
45	4	4	2	4	2	4	2	22

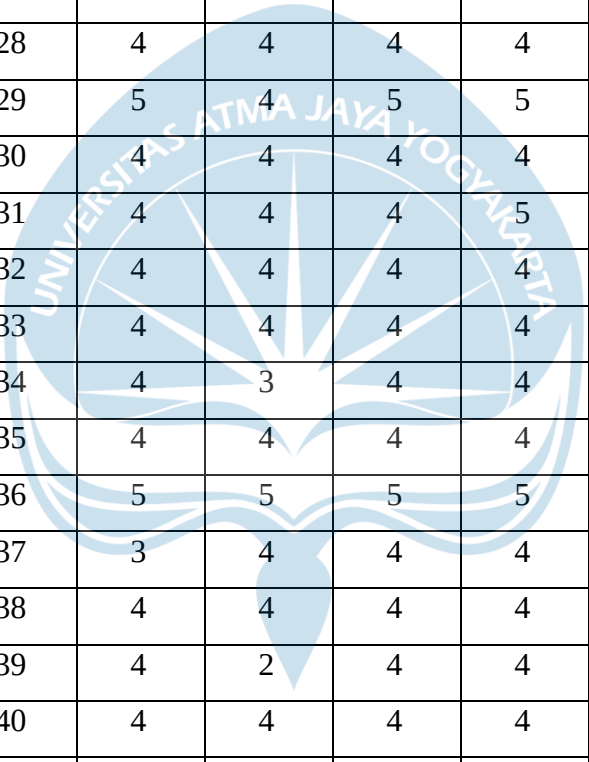
46	4	3	4	5	3	4	3	26
47	4	4	2	4	4	4	4	26
48	4	3	4	4	5	4	4	28
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	3	4	4	4	4	4	3	26
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	4	5	5	5	5	4	5	33
54	3	3	3	4	4	4	4	25
55	5	5	4	4	4	4	5	31
56	4	5	4	5	4	4	3	29
57	5	5	5	4	5	5	5	34
58	3	3	4	3	3	5	3	24
59	3	2	3	4	2	4	4	22
60	4	4	3	4	3	4	4	26
61	4	4	4	4	2	4	3	25
62	4	4	5	5	5	5	4	32
63	3	3	4	4	3	3	3	23
64	4	2	2	5	2	3	3	21
65	4	4	4	5	4	4	4	29
66	4	4	4	4	2	4	2	24
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	4	4	33
69	3	4	4	4	4	4	3	26
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	4	4	3	4	3	4	3	25
72	4	4	4	5	1	5	3	26

73	5	4	4	4	5	5	4	31
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	4	3	5	4	5	3	29
77	3	4	4	4	4	4	3	26
78	4	5	4	4	4	4	2	27
79	4	4	5	5	5	5	4	32
80	5	4	5	4	5	4	5	32
81	5	4	2	5	4	4	4	28
82	4	4	3	3	3	3	3	23
83	5	5	4	5	4	5	4	32
84	5	5	5	5	5	2	5	32
85	5	5	5	5	5	3	4	32
86	4	4	3	3	4	4	3	25
87	4	4	4	5	5	5	4	31
88	5	5	4	4	4	3	3	28
89	4	4	4	4	4	3	4	27
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	4	4	3	3	3	3	24
92	4	4	4	4	3	4	3	26
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	4	4	4	5	3	4	4	28
95	3	4	3	5	2	3	3	23
96	3	4	4	4	4	4	4	27
97	5	5	5	4	4	3	4	30
98	4	4	3	4	3	3	3	24
99	4	4	3	5	5	5	3	29

10								
0	4	5	4	4	4	4	4	29

Variabel Kepuasan Pelanggan

No	M1	M2	M3	M4	Total M
1	4	3	4	5	16
2	3	3	4	5	15
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	5	4	5	5	19
6	5	4	5	5	19
7	5	4	5	5	19
8	5	4	4	5	18
9	5	5	5	5	20
10	4	3	4	5	16
11	4	3	4	4	15
12	3	4	5	4	16
13	4	4	4	5	17
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	4	13
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	5	4	5	5	19
20	4	3	3	4	14



21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	3	4	4	15
24	4	4	5	5	18
25	4	3	3	4	14
26	5	5	5	5	20
27	4	3	3	5	15
28	4	4	4	4	16
29	5	4	5	5	19
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	5	17
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	3	4	4	15
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	3	4	4	4	15
38	4	4	4	4	16
39	4	2	4	4	14
40	4	4	4	4	16
41	5	5	5	5	20
42	5	4	5	5	19
43	4	4	4	5	17
44	4	5	5	4	18
45	4	2	2	4	12
46	4	3	4	5	16
47	4	3	4	4	15

48	3	3	4	5	15
49	4	4	4	5	17
50	4	4	4	4	16
51	5	4	4	4	17
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	4	19
54	4	3	4	4	15
55	5	4	4	5	18
56	5	2	4	5	16
57	5	5	5	5	20
58	3	3	3	5	14
59	3	3	4	4	14
60	4	4	3	4	15
61	3	3	4	5	15
62	5	5	5	5	20
63	4	2	3	4	13
64	4	3	4	4	15
65	4	4	4	5	17
66	4	4	4	4	16
67	5	3	5	5	18
68	5	5	5	5	20
69	3	3	3	4	13
70	5	5	5	5	20
71	4	3	4	4	15
72	3	2	3	5	13
73	5	4	5	4	18
74	5	5	5	5	20

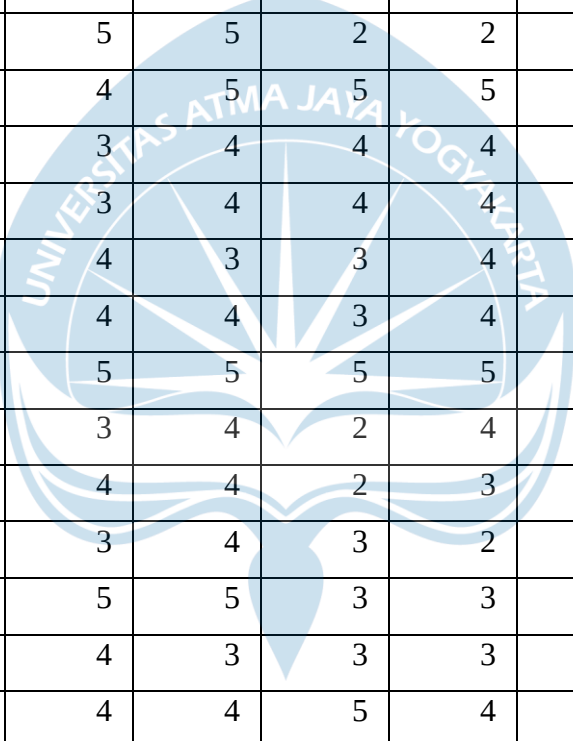
75	5	5	5	5	20
76	4	3	3	4	14
77	3	3	4	4	14
78	5	3	4	5	17
79	5	5	5	5	20
80	4	5	4	5	18
81	4	2	4	4	14
82	4	3	4	5	16
83	5	4	4	5	18
84	4	2	3	5	14
85	5	5	3	5	18
86	4	3	3	4	14
87	5	5	5	5	20
88	4	3	4	4	15
89	4	3	3	4	14
90	3	2	4	4	13
91	3	3	4	4	14
92	4	4	4	4	16
93	5	5	5	5	20
94	4	3	4	4	15
95	4	2	3	5	14
96	4	4	3	4	15
97	5	4	4	5	18
98	3	3	4	4	14
99	4	3	4	4	15
100	4	4	5	5	18

Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	5	3	3	17
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	5	4	2	3	5	19
6	5	5	3	3	5	21
7	4	3	3	3	4	17
8	4	4	4	3	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	3	3	5	19
11	3	3	3	4	4	17
12	5	5	5	5	5	25
13	4	3	3	4	5	19
14	4	4	4	4	5	21
15	4	3	2	4	4	17
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	3	3	5	20
20	4	4	5	4	4	21
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	3	2	5	20
23	4	3	3	4	4	18
24	4	4	3	4	5	20
25	3	4	4	3	4	18

26	5	5	5	5	5	25
27	3	4	2	4	4	17
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	3	3	4	3	4	17
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	4	4	5	20
35	4	4	3	4	5	20
36	5	5	5	5	5	25
37	3	4	4	4	4	19
38	4	4	4	4	4	20
39	3	3	5	4	3	18
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	4	4	23
42	4	4	2	2	4	16
43	4	4	3	3	4	18
44	5	5	4	4	5	23
45	4	4	4	4	5	21
46	4	4	3	3	4	18
47	4	4	3	4	4	19
48	4	4	3	4	4	19
49	4	4	4	4	5	21
50	4	4	3	4	4	19
51	5	4	3	4	5	21
52	4	4	4	4	4	20

53	4	4	5	5	5	23
54	4	3	4	4	4	19
55	5	5	3	4	5	22
56	2	1	3	2	4	12
57	5	5	4	5	5	24
58	4	3	2	4	3	16
59	4	4	4	4	4	20
60	3	3	4	4	4	18
61	4	3	3	4	4	18
62	5	5	5	4	4	23
63	4	4	4	3	4	19
64	4	5	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	5	4	5	5	23
69	3	3	4	4	4	18
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	4	4	20
72	3	3	5	4	3	18
73	5	4	5	5	5	24
74	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25
76	3	4	5	5	4	21
77	4	3	3	4	4	18
78	5	5	4	4	5	23
79	5	5	5	5	5	25



80	4	4	5	1	4	18
81	4	4	2	4	4	18
82	4	4	3	3	4	18
83	5	4	5	3	4	21
84	4	4	5	5	5	23
85	5	5	2	5	5	22
86	4	4	2	3	5	18
87	5	5	2	2	5	19
88	4	5	5	5	5	24
89	3	4	4	4	4	19
90	3	4	4	4	4	19
91	4	3	3	4	4	18
92	4	4	3	4	4	19
93	5	5	5	5	5	25
94	3	4	2	4	4	17
95	4	4	2	3	5	18
96	3	4	3	2	4	16
97	5	5	3	3	5	21
98	4	3	3	3	4	17
99	4	4	5	4	5	22
100	5	4	3	3	5	20