

1. Kuesioner Item Pernyataan Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan Bursa Coffee and Space selalu tanggap dan memperhatikan kebutuhan konsumen.					
2	Pelayanan karyawan Bursa Coffee and Space dilakukan dengan cepat, bersih, dan baik.					
3	Fasilitas berupa Wi-fi, terminal listrik, meja, dan kursi sudah memadai.					
4	Fasilitas tempat ibadah (mushola) dan toilet bersih dan harum.					
5	Karyawan Bursa Coffee and Space handal dalam membuat setiap menu sesuai selera konsumen.					
6	Produk minuman dan makanan di Bursa Coffee and Space terjamin mutu dan kehygienisannya.					
7	Karyawan memberikan penjelasan menu dengan jelas dan sabar kepada saya.					

2. Kuesioner Item Pernyataan Mengenai Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya rutin mengunjungi Bursa Coffee and Space setiap minggunya.					
2	Saya secara teratur membeli menu yang sama ketika berkunjung.					
3	Saya merekomendasikan kepada teman dan keluarga untuk mengunjungi Bursa Coffee and Space.					
4	Saya tetap memilih ke Bursa Coffee and Space untuk bersantai dan mengerjakan tugas dibanding tempat yang lainnya.					
5	Fasilitas dan pelayanan membuat saya tetap memilih Bursa Coffee and Space dibanding tempat lain.					

TABULASI DATA

No.	jenis Kelami	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	total X	y1	y2	y3	y4	y5	total Y
1	Laki - laki	17-21	SMA	Wiraswasta	4	4	3	3	3	4	3	24	3	2	4	4	3	16
2	Laki - laki	22-	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	5	4	5	4	3	5	5	31	4	4	5	5	5	23
3	Laki - laki	27-31	Perguruan	Wiraswasta	5	4	4	5	5	5	4	32	4	5	4	5	4	22
4	Laki - laki	17-21	SMA	Mahasiswa	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
5	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
6	Laki - laki	22-	SMA	Karyawan	5	5	5	5	4	5	4	33	5	4	3	4	4	20
7	Laki - laki	27-31	Perguruan	Karyawan	4	4	5	4	5	3	4	29	5	4	4	4	4	21
8	Laki - laki	22-	Perguruan	Pegawai	5	5	3	5	4	4	5	31	5	4	5	5	4	23
9	Laki - laki	17-21	Perguruan	Wiraswasta	5	5	5	5	3	5	5	33	4	5	5	5	5	24
10	Laki - laki	22-	SMA	Pegawai	3	3	2	3	2	2	4	19	3	5	2	4	5	19
11	Laki - laki	>32	Perguruan	Wiraswasta	4	4	4	5	4	5	5	31	5	3	5	5	4	22
12	Laki - laki	17-21	SMA	Mahasiswa	4	4	5	4	5	4	3	29	4	5	5	5	3	22
13	Perempuan	22-	SMA	Wiraswasta	5	5	4	4	4	5	5	32	4	5	5	5	5	24
14	Laki - laki	17-21	SMA	Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	4	5	4	21
15	Perempuan	22-	SMA	Wiraswasta	5	5	5	5	4	5	5	34	4	4	5	5	4	22
16	Laki - laki	>32	Perguruan	Pegawai	5	5	4	5	4	4	5	32	4	4	4	4	5	21
17	Perempuan	17-21	SMA	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
18	Laki - laki	>32	Perguruan	Pegawai	4	4	4	4	2	5	4	27	2	3	3	3	3	14
19	Laki - laki	22-	SMA	Mahasiswa	5	5	4	4	3	4	5	30	5	5	4	5	5	24
20	Laki - laki	>32	Perguruan	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
21	Laki - laki	27-31	SMA	Pegawai	4	3	4	4	4	4	3	26	3	3	4	3	3	16
22	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	4	3	16
23	Laki - laki	27-31	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	3	4	4	26	3	3	3	3	3	15
24	Perempuan	22-	SMA	Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	3	25	3	3	3	3	3	15
25	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	4	3	3	3	4	3	4	24	3	3	4	4	3	17
26	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	3	25	4	3	4	4	3	18
27	Laki - laki	27-31	Perguruan	Pengajar	3	4	3	4	3	4	3	24	3	3	4	4	3	17
28	Perempuan	22-	SMA	Mahasiswa	4	3	4	4	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20
29	Perempuan	17-21	Perguruan	Karyawan	5	4	4	4	2	5	4	28	5	5	2	4	4	20
30	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	4	5	4	5	5	5	4	32	4	5	2	4	5	20
31	Laki - laki	27-31	SMA	Wiraswasta	4	5	4	4	4	4	5	30	4	5	4	4	5	22
32	Perempuan	>32	Perguruan	Pengajar	4	4	4	5	5	5	4	31	5	4	2	4	5	20
33	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	4	4	5	4	5	5	5	32	5	4	4	4	5	22
34	Perempuan	27-31	Perguruan	Pegawai	4	4	4	5	5	5	4	31	5	4	2	5	5	21
35	Perempuan	27-31	SMA	Wiraswasta	4	4	5	4	4	5	4	30	4	4	1	5	5	19
36	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	4	4	4	21
37	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	5	4	5	23
38	Perempuan	17-21	SMA	Wiraswasta	5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	4	5	5	23
39	Perempuan	27-31	Perguruan	Pegawai	5	4	4	5	5	5	4	32	4	5	4	5	5	23
40	Laki - laki	22-	SMA	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	5	34	4	4	4	4	4	20
41	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	4	5	4	21
42	Perempuan	27-31	SMA	Karyawan	4	4	4	5	5	5	5	32	5	5	4	5	4	23
43	Laki - laki	17-21	SMA	Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	3	4	18
44	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	4	3	18
45	Laki - laki	27-31	SMA	Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	26	3	4	3	4	4	18
46	Laki - laki	27-31	Perguruan	Wiraswasta	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	4	4	4	20
47	Perempuan	22-	SMA	Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	3	19
48	Perempuan	>32	Perguruan	Pengajar	3	3	3	3	4	3	4	23	4	4	4	3	4	19
49	Perempuan	22-	SMA	Mahasiswa	4	4	3	3	4	3	3	24	4	4	4	4	3	19
50	Perempuan	>32	Perguruan	Pengajar	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
51	Perempuan	27-31	SMA	Pegawai	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
52	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	3	3	4	4	3	4	3	24	3	3	3	3	3	15
53	Perempuan	>32	Perguruan	Karyawan	5	5	4	5	5	4	5	33	5	4	4	5	4	22
54	Laki - laki	27-31	SMA	Karyawan	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15
55	Laki - laki	17-21	SMA	Mahasiswa	5	5	4	4	5	4	4	31	4	4	5	5	5	23
56	Perempuan	>32	Perguruan	Karyawan	5	5	4	5	5	4	5	33	4	5	5	5	5	24
57	Perempuan	27-31	SMA	Wiraswasta	4	3	4	4	3	4	3	25	3	3	3	4	3	16
58	Laki - laki	22-	Perguruan	Karyawan	4	5	4	5	5	5	5	33	4	4	5	5	5	23
59	Perempuan	>32	Perguruan	Wiraswasta	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	4	17
60	Perempuan	17-21	SMA	Mahasiswa	5	5	4	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	25
61	Laki - laki	>32	Perguruan	Pengajar	3	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	19
62	Laki - laki	27-31	Perguruan	Pegawai	4	4	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	20
63	Perempuan	17-21	SMA	Karyawan	4	4	5	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	20
64	Perempuan	>32	Tingqi	Negeri	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	20

TABEL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

			x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	total x
Spearman's rho	x1	Correlation Coefficient	1.000	.676**	.591**	.603**	.375**	.544**	.636**	.799**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x2	Correlation Coefficient	.676**	1.000	.470**	.693**	.432**	.526**	.700**	.823**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x3	Correlation Coefficient	.591**	.470**	1.000	.548**	.351**	.575**	.481**	.715**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.005	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x4	Correlation Coefficient	.603**	.693**	.548**	1.000	.555**	.707**	.634**	.868**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x5	Correlation Coefficient	.375**	.432**	.351**	.555**	1.000	.381**	.387**	.653**
		Sig. (2-tailed)	.002	.000	.005	.000	.	.002	.002	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x6	Correlation Coefficient	.544**	.526**	.575**	.707**	.381**	1.000	.546**	.757**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	x7	Correlation Coefficient	.636**	.700**	.481**	.634**	.387**	.546**	1.000	.802**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.	.000
		N	64	64	64	64	64	64	64	64
	total x	Correlation Coefficient	.799**	.823**	.715**	.868**	.653**	.757**	.802**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	64	64	64	64	64	64	64	64

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

TABEL UJI VALIDITAS LOYALITAS PELANGGAN

			y1	y2	y3	y4	y5	total y
Spearman's rho	y1	Correlation Coefficient	1.000	.547**	.364**	.604**	.578**	.752**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.003	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64
	y2	Correlation Coefficient	.547**	1.000	.334**	.568**	.736**	.778**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.007	.000	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64
	y3	Correlation Coefficient	.364**	.334**	1.000	.597**	.301*	.717**
		Sig. (2-tailed)	.003	.007	.	.000	.016	.000
		N	64	64	64	64	64	64
	y4	Correlation Coefficient	.604**	.568**	.597**	1.000	.592**	.847**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	64	64	64	64	64	64
	y5	Correlation Coefficient	.578**	.736**	.301*	.592**	1.000	.784**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000	.	.000
		N	64	64	64	64	64	64
	total y	Correlation Coefficient	.752**	.778**	.717**	.847**	.784**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	64	64	64	64	64	64

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

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

TABEL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	7

TABEL UJI RELIABILITAS LOYALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	5

UJI KORELASI SPEARMAN RANK

			total x	total y
Spearman's rho	total x	Correlation Coefficient	1.000	.820**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
	N		64	64
	total y	Correlation Coefficient	.820**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
	N		64	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

DISTRIBUSI FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	34	53.1	53.1	53.1
perempuan	30	46.9	46.9	100.0
Total	64	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-21 tahun	18	28.1	28.1	28.1
22-26 tahun	13	20.3	20.3	48.4
27-31 tahun	16	25.0	25.0	73.4
>32 tahun	17	26.6	26.6	100.0
Total	64	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	35	54.7	54.7	54.7
Perguruan Tinggi	29	45.3	45.3	100.0
Total	64	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid wiraswasta	16	25.0	25.0	25.0
mahasiswa	18	28.1	28.1	53.1
pegawai negeri	10	15.6	15.6	68.8
karyawan swasta	10	15.6	15.6	84.4
pengajar	10	15.6	15.6	100.0
Total	64	100.0	100.0	

FREKUENSI VARIABEL X

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7
N	Valid	64	64	64	64	64	64	64
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.08	4.09	3.97	4.17	3.95	4.17	4.05
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Sum		261	262	254	267	253	267	259

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	16	25.0	25.0	25.0
	setuju	27	42.2	42.2	67.2
	sangat setuju	21	32.8	32.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	14	21.9	21.9	21.9
	setuju	30	46.9	46.9	68.8
	sangat setuju	20	31.3	31.3	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.6	1.6	1.6
	netral	15	23.4	23.4	25.0
	setuju	33	51.6	51.6	76.6
	sangat setuju	15	23.4	23.4	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

x4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	12	18.8	18.8	18.8
setuju	29	45.3	45.3	64.1
sangat setuju	23	35.9	35.9	100.0
Total	64	100.0	100.0	

x5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	4.7	4.7	4.7
netral	17	26.6	26.6	31.3
setuju	24	37.5	37.5	68.8
sangat setuju	20	31.3	31.3	100.0
Total	64	100.0	100.0	

x6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.6	1.6	1.6
netral	10	15.6	15.6	17.2
setuju	30	46.9	46.9	64.1
sangat setuju	23	35.9	35.9	100.0
Total	64	100.0	100.0	

x7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	16	25.0	25.0	25.0
setuju	29	45.3	45.3	70.3
sangat setuju	19	29.7	29.7	100.0
Total	64	100.0	100.0	

FREKUENSI VARIABEL Y

	y1	y2	y3	y4	y5
N Valid	64	64	64	64	64
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.97	3.95	3.80	4.17	4.03
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Sum	254	253	243	267	258

y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.6	1.6	1.6
netral	16	25.0	25.0	26.6
setuju	31	48.4	48.4	75.0
sangat setuju	16	25.0	25.0	100.0
Total	64	100.0	100.0	

y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.6	1.6	1.6
netral	17	26.6	26.6	28.1
setuju	30	46.9	46.9	75.0
sangat setuju	16	25.0	25.0	100.0
Total	64	100.0	100.0	

y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.6	1.6	1.6
tidak setuju	5	7.8	7.8	9.4
netral	14	21.9	21.9	31.3
setuju	30	46.9	46.9	78.1
sangat setuju	14	21.9	21.9	100.0
Total	64	100.0	100.0	

y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	12	18.8	18.8	18.8
setuju	29	45.3	45.3	64.1
sangat setuju	23	35.9	35.9	100.0
Total	64	100.0	100.0	

y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid netral	19	29.7	29.7	29.7
setuju	24	37.5	37.5	67.2
sangat setuju	21	32.8	32.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	

skripsi ambro

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
4	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
6	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
8	Susianti Susianti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2019 Publication	<1%
9	rohmat sarman.com Internet Source	<1%
10	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1%

11	repository.iain-manado.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
13	Hary Irvan Tarigan, Yulinda Manurung, Winida Marpaung. "LOYALITAS PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2019 Publication	<1 %
14	fekbis.repository.unbin.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
16	syifanuhas.blogspot.com Internet Source	<1 %
17	jurnal.uia.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.kitalulus.com Internet Source	<1 %
19	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
21	www.scribd.com Internet Source	<1 %
22	dosen.perbanas.id Internet Source	<1 %
23	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %

		<1 %
24	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On
Exclude matches < 25 words