

## LAMPIRAN

### 1. LAMPIRAN KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya Pieter Mario Tanujaya, mahasiswa dari Universitas Soegijapranata jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi akhir. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Toko Noyorono Kayen Pati” ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap Loyalitas yang bisa mempengaruhi penjualan di Toko Noyorono Kayen Pati. Konsumen di Toko Noyorono, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang sudah saya siapkan untuk memperoleh data yang akan dibutuhkan.

Penelitian ini hanya untuk kebutuhan akademis dan identitas akan dijaga kerahasiaannya. Sekian terimakasih.

Hormat Saya

Pieter Mario Tanujaya

## KUESIONER

Nama :  
Jenis Kelamin : P / L  
Jumlah Pembelian : a. 2x  
                          b. 3-5x  
                          c. >5x

1. Barang yang dibeli di Toko Noyorono:

.....

2. Berapa banyak barang yang dibeli dalam sekali beli:

.....

3. Jumlah pembelanjaan dalam sekali beli (Rupiah):

a. < Rp 50.000

b. Rp 51.000 – Rp 100.000

c. > Rp 100.000

Pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat. Berikan tanda (X) pada kolom yang anda pilih. Terimakasih

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu - Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### **KUALITAS LAYANAN**

#### ***TANGIBLE***

PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS

1. Toko Noyorono memiliki tempat untuk bertransaksi yang nyaman					
Alasan:					
2. Karyawan Toko Noyorono berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan					
Alasan:					
3. Kebersihan Toko Noyorono selalu terjaga					
Alasan:					

***RELIABILITY***

4. Ketika saya datang, saya langsung mendapatkan layanan dari karyawan Toko Noyorono					
Alasan:					
5. Karyawan Toko Noyorono dapat memilihkan produk yang sesuai dengan apa yang saya butuhkan					
Alasan:					

6. Saya puas dengan pelayanan karyawan Toko Noyorono					
Alasan:					

**RESPONSIVENESS**

7. Karyawan merespon dengan baik permintaan konsumen					
Alasan:					
8. Karyawan Toko Noyorono melakukan pelayanan dalam bertransaksi dengan cepat					
Alasan:					
9. Karyawan Toko Noyorono merespon seluruh keluhan konsumen					
Alasan:					

**ASSURANCE**

10. Karyawan Toko Noyorono memahami semua spesifikasi terkait <i>sparepart</i> sepeda					
Alasan:					

11. Karyawan Toko Noyorono mampu memberikan layanan jasa untuk memperbaiki dan merakitkan secara langsung semua produk yang dibeli di Toko Noyorono					
Alasan:					
12. Karyawan Toko Noyorono melayani konsumen hingga proses transaksi selesai					
Alasan:					

***EMPATHY***

13. Karyawan melayani konsumen dengan komunikatif					
Alasan:					
14. Karyawan Toko Noyorono memiliki sopan santun kepada konsumen					
Alasan:					
15. Karyawan Toko Noyorono melayani tanpa membeda – bedakan konsumennya					

Alasan:
---------

**LOYALITAS KONSUMEN**

16. Saya akan tetap membeli produk sepeda dari Toko Noyorono					
Alasan:					
17. Saya akan menyarankan orang lain untuk membeli produk sepeda di Toko Noyorono					
Alasan:					
18. Saya tidak akan berpindah ke toko sepeda lainnya selain Toko Noyorono					
Alasan:					

## 2. LAMPIRAN HASIL OUTPUT OLAH DATA SPSS

### UJI VALIDITAS VARIABEL

#### Uji Validitas *Tangible* (X1)

		x1.1	x1.2	x1.3	totx1
x1.1	Pearson Correlation	1	.661**	.244	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000	.194	.000
	N	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.661**	1	.131	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.489	.000
	N	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.244	.131	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.194	.489		.001
	N	30	30	30	30
totx1	Pearson Correlation	.878**	.798**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30

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

#### Uji Validitas *Reliability* (X2)

**Correlations**

		x2.1	x2.2	x2.3	totx2
x2.1	Pearson Correlation	1	.603**	.533**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.603**	1	.522**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.533**	.522**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.000
	N	30	30	30	30
totx2	Pearson Correlation	.830**	.849**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas *Responsiveness* (X3)



**Correlations**

		x3.1	x3.2	x3.3	tot.x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.500**	.430*	.770**
	Sig. (2-tailed)		.005	.018	.000
	N	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.500**	1	.700**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000
	N	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.430*	.700**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000		.000
	N	30	30	30	30
tot.x3	Pearson Correlation	.770**	.895**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Assurance (X4)

### Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	tot.x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.443*	.253	.677**
	Sig. (2-tailed)		.014	.177	.000
	N	30	30	30	30
x4.2	Pearson Correlation	.443*	1	.550**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.014		.002	.000
	N	30	30	30	30
x4.3	Pearson Correlation	.253	.550**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.177	.002		.000
	N	30	30	30	30
tot.x4	Pearson Correlation	.677**	.865**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas *Empathy* (X5)

**Correlations**

		x5.1	x5.2	x5.3	tot.x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.522**	.515**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.003	.004	.000
	N	30	30	30	30
x5.2	Pearson Correlation	.522**	1	.313	.786**
	Sig. (2-tailed)	.003		.092	.000
	N	30	30	30	30
x5.3	Pearson Correlation	.515**	.313	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.004	.092		.000
	N	30	30	30	30
tot.x5	Pearson Correlation	.860**	.786**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)

**Correlations**

		y.1	y.2	y.3	tot.y
y.1	Pearson Correlation	1	.467**	.511**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.009	.004	.000
	N	30	30	30	30
y.2	Pearson Correlation	.467**	1	.096	.689**
	Sig. (2-tailed)	.009		.615	.000
	N	30	30	30	30
y.3	Pearson Correlation	.511**	.096	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.004	.615		.000
	N	30	30	30	30
tot.y	Pearson Correlation	.862**	.689**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

**UJI RELIABILITAS VARIABEL**

Uji Reliabilitas *Tangible* (X1)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.625	3

Uji Reliabilitas *Reliability* (X2)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.782	3

Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X3)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	3

Uji Reliabilitas *Assurance* (X4)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	3

Uji Reliabilitas *Empathy* (X5)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	3

**Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	3

## UJI REGRESI DAN UJI T

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	tot.x5, tot.x1, tot.x2, tot.x4, tot.x3 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: tot.y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.023	1.568		-.015	.988
	TANGIBLE	.195	.122	.243	1.594	.124
	RELIABILITY	.157	.089	.242	1.760	.091
	RESPONSIVENESS	.202	.093	.293	2.171	.040
	ASSURANCE	.370	.129	.346	2.879	.008
	EMPATHY	.043	.145	.044	.298	.768

a. Dependent Variable: LOYALITAS KONSUMEN

## UJI F

**ANOVA<sup>b</sup>**

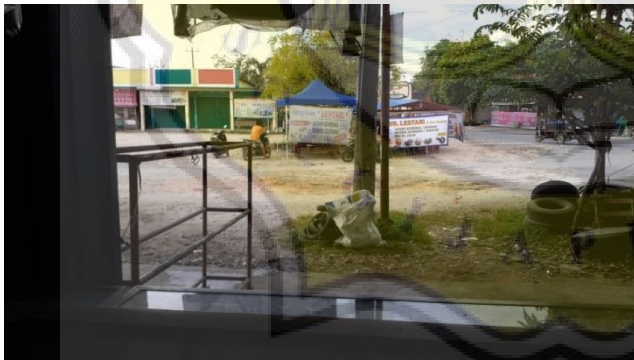
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.301	5	5.660	16.173	.000 <sup>a</sup>
	Residual	8.399	24	.350		
	Total	36.700	29			

a. Predictors: (Constant), tot.x5, tot.x4, tot.x2, tot.x3, tot.x1

b. Dependent Variable: tot.y



### 3. KONDISI LAPANGAN LOKASI PENELITIAN



## BUKTI PLAGIASI

### Similarity Report

PAPER NAME  
**18.D1.0050.docx**

WORD COUNT  
**9812 Words**

PAGE COUNT  
**50 Pages**

SUBMISSION DATE  
**Apr 28, 2022 8:30 AM GMT+7**

CHARACTER COUNT  
**61167 Characters**

FILE SIZE  
**107.5KB**

REPORT DATE  
**Apr 28, 2022 8:33 AM GMT+7**

● **11% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 10% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)