

## LAMPIRAN



**LAMPIRAN A**  
**Alat Ukur Skala Kualitas Pelayanan**

**Identitas**

Nama (Inisial) : .....

Jenis Kelamin : **Laki-laki/Perempuan**

Usia :

- Kurang dari 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-35 tahun
- 36-45 tahun
- Lebih dari 45 tahun

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan swasta
- PNS
- Wiraswasta
- ..... (lainnya)

Pendapatan (Per bulan) :

- < 500.000
- 500.000-1.000.000
- 1.000.000-2.000.000
- 2.000.000-5.000.000
- > 5.000.000

Kunjungan Akasa Space dalam 3 bulan terakhir :

- 1x
- 2-3x
- Lebih dari 3x

**Petunjuk :**

- a. Di bawah ini ada beberapa pernyataan, mohon kesediaan Saudara untuk memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang dirasakan/alami
- b. Isilah sejujur-jujurnya, tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar
- c. Pastikan semua pertanyaan sudah diisi
- d. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah dengan cara memberi tanda silang (X)
  - 1 = Bila pernyataan/ kondisi **SANGAT TIDAK SETUJU**
  - 2 = Bila pernyataan/ kondisi **TIDAK SETUJU**
  - 3 = Bila pernyataan/ kondisi **SETUJU**
  - 4 = Bila pernyataan/ kondisi **SANGAT SETUJU**

No	Pernyataaan	1	2	3	4
1	Menurut saya, Akasa Space memiliki meja dan kursi yang nyaman				
2	Pekerja Akasa Space siap menerima pesanan ketika saya datang				
3	Nominal pembayaran pada nota berbeda dengan yang saya bayarkan				
4	Pesanan yang disajikan sesuai dengan yang saya pesan				
5	Pekerja Akasa Space menawarkan bantuan untuk pemilihan menu yang ada				
6	Pekerja Akasa Space berpenampilan bersih dan rapi				
7	Saya mendapatkan perlakuan yang ramah dan sopan dari Pekerja Akasa Space				
8	Jam operasional Akasa Space sesuai dengan kebutuhan saya				
9	Pekerja Akasa Space sigap membantu ketika dibutuhkan				
10	Pekerja Akasa Space tidak mengkonfirmasi pesanan yang saya terima ketika mengantar pesanan				
11	Pekerja Akasa Space terlalu sibuk sehingga pelayanan yang diberikan lama				
12	Pekerja Akasa Space tidak menyapa ketika saya datang				
13	Pesanan yang tertera pada nota pembayaran sesuai dengan yang saya pesan				
14	Saya pernah menerima produk yang sudah tidak layak jual				
15	Akasa Space memiliki kapasitas parkir yang sempit				
16	Pekerja Akasa Space memastikan pesanan sudah sesuai sebelum saya membayar				
17	Pekerja Akasa Space tidak segera membersihkan meja usai digunakan pelanggan				
18	Cita rasa berubah setiap kali kunjungan				
19	Toilet Akasa Space kotor				
20	Pekerja Akasa Space tidak bisa memberikan rekomendasi menu jika ditanya				

## Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Larasati Pramudyaningrum mahasiswa Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata yang sedang melakukan penelitian tugas akhir. Saya melakukan penelitian mengenai pelanggan di Akasa Space Semarang. Akasa Space merupakan salah satu kafe yang berlokasi di Jl. Tirta Agung, Kec. Pedalangan, Semarang. Maka dari itu, saya mohon bantuan teman-teman untuk membantu mengisi skala penelitian ini. Informasi yang teman-teman berikan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja dan akan dijaga kerahasiaannya.

**Kriteria responden: sudah mengunjungi Akasa Space minimal satu kali**

Kesediaan teman-teman untuk berpartisipasi sangat bermanfaat untuk pengembangan ilmu psikologi dan penelitian saya. Apabila ada pertanyaan terkait penelitian ini, silakan menghubungi saya melalui email [17e10042@student.unika.ac.id](mailto:17e10042@student.unika.ac.id)

Salam,  
Larasati Pramudyaningrum

Apakah anda bersedia untuk mengisi skala penelitian ini? \*

- Ya
- Tidak

Identitas Diri

Silakan teman-teman mengisi bagian ini sesuai dengan kondisi masing-masing

Inisial \*

Short answer text

Jenis Kelamin \*

- Perempuan
- Laki-laki

Usia \*

- Kurang dari 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-35 tahun
- 36-45 tahun
- Lebih dari 45 tahun

Pekerjaan \*

- Pelajar/Mahasiswa
- Karyawan swasta
- PNS
- Wiraswasta
- Other...

Pendapatan (Per bulan) \*

- < 500.000
- 500.000-1.000.000
- 1.000.000-2.000.000
- 2.000.000-5.000.000
- >5.000.000

Kunjungan Akasa Space dalam 3 bulan terakhir \*

- 1x
- 2-3x
- Lebih dari 3x

Skala 1



Silakan teman-teman mengisi pilihan jawaban di bawah ini sesuai dengan kondisi yang dirasakan/alami

- 1= sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = setuju
- 4 = sangat setuju

Menurut saya, Akasa Space memiliki meja dan kursi yang nyaman \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space siap menerima pesanan ketika saya datang \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Nominal pembayaran pada nota berbeda dengan yang saya bayarkan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pesanan yang disajikan sesuai dengan yang saya pesan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space menawarkan bantuan untuk pemilihan menu yang ada \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space berpenampilan bersih dan rapi \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya mendapatkan perlakuan yang ramah dan sopan dari Pekerja Akasa Space \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Jam operasional Akasa Space sesuai dengan kebutuhan saya \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space sigap membantu ketika dibutuhkan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space tidak mengkonfirmasi pesanan yang saya terima ketika mengantarkan pesanan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space terlalu sibuk sehingga pelayanan yang diberikan lama \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space tidak menyapa ketika saya datang \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pesanan yang tertera pada nota pembayaran sesuai dengan yang saya pesan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya pernah menerima produk yang sudah tidak layak jual \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Akasa Space memiliki kapasitas parkir yang sempit \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space memastikan pesanan sudah sesuai sebelum saya membayar \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space tidak segera membersihkan meja usai digunakan pelanggan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Cita rasa berubah setiap kali kunjungan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Toilet Akasa Space kotor \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pekerja Akasa Space tidak bisa memberikan rekomendasi menu jika ditanya \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



**LAMPIRAN B**  
**Alat Ukur Skala Loyalitas Pelanggan**

**Petunjuk :**

- a. Di bawah ini ada beberapa pernyataan, mohon kesediaan Saudara untuk memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang dirasakan/alami.
- b. Isilah sejujur-jujurnya, tidak ada jawaban yang salah, semua jawaban benar
- c. Pastikan semua pertanyaan sudah diisi
- d. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah dengan cara memberi tanda silang (X)
  - 1 = Bila pernyataan/ kondisi **SANGAT TIDAK SETUJU**
  - 2 = Bila pernyataan/ kondisi **TIDAK SETUJU**
  - 3 = Bila pernyataan/ kondisi **SETUJU**
  - 4 = Bila pernyataan/ kondisi **SANGAT SETUJU**

No	Pernyataaan	1	2	3	4
1	Saya akan berkunjung kembali ke Akasa Space pada kemudian hari				
2	Saya senang mengajak teman untuk datang ke Akasa Space				
3	Jika terdapat produk baru, saya berminat untuk mencobanya				
4	Saya akan merekomendasikan Akasa Space kepada teman atau keluarga				
5	Saya senang mencoba berbagai produk yang ditawarkan				
6	Ketika teman atau keluarga bertanya rekomendasi tempat, saya tidak menyarankan Akasa Space				
7	Saya sudah mengunjungi Akasa Space lebih dari 2x				
8	Saya tidak tertarik dengan produk baru yang ditawarkan				
9	Meski ada banyak pilihan tempat, saya tetap datang ke Akasa Space				
10	Akasa Space merupakan pilihan utama saya ketika ingin berkunjung ke kafe				
11	Saya tidak akan datang lagi ke Akasa Space				
12	Saya sering berpindah-pindah tempat, ketika ingin pergi ke kafe				

Section 4 of 5

Skala 2



Silakan teman-teman mengisi pilihan jawaban di bawah ini sesuai dengan kondisi yang dirasakan/alami

- 1= sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = setuju
- 4 = sangat setuju

Saya akan berkunjung kembali ke Akasa Space di kemudian hari \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

Saya senang mengajak teman untuk datang ke Akasa Space \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

Jika terdapat produk baru, saya berminat untuk mencobanya \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan Akasa Space kepada teman atau keluarga \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

Saya senang mencoba berbagai produk yang ditawarkan \*

Sangat Tidak Setuju      1      2      3      4      Sangat Setuju

Ketika teman atau keluarga bertanya rekomendasi tempat, saya tidak menyarankan Akasa Space \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya sudah mengunjungi Akasa Space lebih dari 2x \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya tidak tertarik dengan produk baru yang ditawarkan \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Meski ada banyak pilihan tempat, saya tetap datang ke Akasa Space \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Akasa Space merupakan pilihan utama saya ketika ingin berkunjung ke kafe \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya tidak akan datang lagi ke Akasa Space \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya sering berpindah-pindah tempat, ketika ingin pergi ke kafe \*

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



## LAMPIRAN C

### Data Penelitian Kualitas Pelayanan

No. Skala	No. Item																								
	Keandalan					Bukti Fisik					Daya Tanggap					Jaminan					Empati				
	4	13	18	20	Total	1	6	15	19	Total	2	9	11	17	Total	3	7	14	16	Total	5	8	10	12	Total
1	4	4	4	4	16	4	3	1	4	12	3	4	1	4	12	3	4	4	4	15	3	4	4	1	12
2	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	3	4	2	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13
3	4	4	1	2	11	4	3	2	1	10	4	4	3	2	13	2	3	2	4	11	4	3	1	3	11
4	3	3	2	3	11	3	3	2	1	9	3	3	2	3	11	1	3	4	3	11	3	3	3	2	11
5	4	4	3	3	14	3	4	2	3	12	3	3	2	2	10	4	4	4	3	15	4	3	4	2	13
6	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	3	2	2	11	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13
7	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	4	4	1	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	1	12
8	4	4	4	4	16	3	3	2	4	12	4	4	2	3	13	4	3	4	4	15	4	4	3	2	13
9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11
10	4	4	3	3	14	3	4	1	3	11	4	3	1	3	11	4	4	4	3	15	4	3	3	1	11
11	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	4	3	13	3	3	3	1	10
12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	3	2	10	4	4	4	3	15	3	3	2	3	11
13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	4	3	4	3	14	3	3	3	1	10
14	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11
15	4	4	2	3	13	3	4	3	4	14	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13
16	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	4	3	4	3	14	3	3	4	2	12
17	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	3	2	2	11	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12
18	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	4	4	1	2	11	4	4	3	3	14	3	3	4	1	11
19	4	4	3	4	15	2	4	2	4	12	3	4	1	3	11	4	4	3	3	14	3	4	4	1	12
20	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	4	3	2	12	4	3	1	4	12	2	4	2	3	11

21	4	4	1	1	10	4	4	1	2	11	4	4	4	1	13	1	4	1	4	10	4	4	1	4	13
22	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13
23	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11
24	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	4	1	4	12	1	4	4	4	13	4	4	1	1	10
25	4	4	1	2	11	1	3	1	3	8	4	3	4	2	13	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15
26	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	13
27	3	4	4	3	14	3	4	2	2	11	4	4	2	2	12	4	4	4	3	15	2	4	4	2	12
28	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13
29	4	3	3	3	13	4	3	1	4	12	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	2	12
30	2	3	3	4	12	2	4	4	1	11	4	3	3	2	12	4	4	2	4	14	4	4	3	3	14
31	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13
32	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	1	11
33	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	4	3	4	3	14	3	4	3	2	12
34	4	3	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	1	3	10	3	4	4	3	14	4	3	3	1	11
35	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	4	4	1	3	12	4	3	4	3	14	3	3	4	1	11
36	4	4	3	3	14	3	4	2	2	11	4	4	1	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	1	12
37	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	2	11
38	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	3	3	4	2	12
39	3	4	2	1	10	4	4	1	1	10	3	3	4	2	12	1	3	2	4	10	4	4	1	4	13
40	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	1	4	13	3	4	4	4	15	4	4	1	1	10
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	1	4	13	4	4	4	3	15
42	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	4	3	4	3	14	2	3	3	2	10
43	2	3	2	2	9	3	2	1	2	8	3	3	2	2	10	2	4	3	4	13	4	4	2	2	12
44	4	4	3	4	15	3	3	2	4	12	4	4	1	3	12	4	4	4	4	16	2	4	4	1	11
45	4	4	3	3	14	3	4	1	4	12	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	2	4	2	3	11
46	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16
47	4	4	3	4	15	2	4	1	4	11	4	4	1	4	13	4	4	4	2	14	3	4	4	1	12
48	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	3	1	12
49	4	4	2	4	14	3	4	3	4	14	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13
50	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	1	3	12	4	4	4	3	15	4	3	2	1	10
51	4	3	2	4	13	3	4	3	4	14	3	3	2	4	12	4	4	4	3	15	3	3	3	2	11
52	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	3	3	1	4	11	4	3	4	3	14	3	3	4	1	11
53	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	2	3	4	2	11
54	3	3	2	3	11	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	4	3	2	2	11	3	3	2	2	10
55	4	4	4	2	14	3	4	2	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	3	13	2	4	2	3	11
56	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	3	3	3	4	13	2	4	4	3	13	2	4	2	3	11
57	4	4	4	4	16	3	4	1	3	11	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	1	12
58	4	4	3	4	15	2	4	3	4	13	4	3	2	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14
59	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	2	12
60	4	4	2	3	13	2	4	2	2	10	3	2	2	2	9	4	4	2	3	13	3	3	3	2	11
61	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	4	3	2	2	11	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14
62	4	4	4	4	16	3	4	2	4	13	3	4	1	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13
63	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	1	3	10	4	3	4	3	14	3	3	4	1	11
64	4	4	4	2	14	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	4	4	4	3	15	3	4	2	2	11
65	4	4	4	4	16	3	4	2	4	13	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13
66	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	4	4	2	1	11	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13

67	3	3	4	4	14	2	3	1	2	8	4	2	1	3	10	4	3	4	3	14	3	1	4	1	9
68	3	4	4	3	14	3	4	2	4	13	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	3	4	3	2	12
69	3	4	4	4	15	3	3	2	4	12	4	2	4	3	13	4	3	4	1	12	4	4	4	4	16
70	4	4	4	3	15	2	4	2	4	12	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	2	13
71	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12	4	2	2	2	10	4	3	4	3	14	1	4	1	2	8
72	4	4	4	3	15	3	4	2	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13
73	4	4	4	4	16	3	2	4	4	13	4	1	3	4	12	4	4	4	3	15	1	2	4	3	10
74	4	4	4	3	15	3	4	3	1	11	3	4	4	4	15	1	4	4	3	12	4	4	2	4	14
75	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
76	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16
77	4	4	2	1	11	3	3	2	1	9	3	4	2	1	10	1	4	1	4	10	4	4	1	2	11
78	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	3	3	2	12	4	2	4	4	14	4	1	4	3	12
79	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	3	3	2	4	12
80	4	4	3	3	14	2	4	2	3	11	3	4	4	3	14	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
81	4	4	3	3	14	3	3	2	3	11	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
82	4	3	3	4	14	3	4	2	3	12	4	4	4	2	14	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
83	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
84	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	3	4	3	2	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
85	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
86	4	4	4	3	15	3	3	2	4	12	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13
87	1	2	1	3	7	2	3	4	2	11	4	4	2	4	14	2	4	3	1	10	2	1	1	2	6
88	4	2	1	3	10	1	3	2	2	8	3	2	2	4	11	3	4	2	2	11	4	1	4	2	11
89	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14
90	4	4	2	2	12	3	3	3	4	13	3	3	4	2	12	4	4	4	3	15	3	4	1	4	12
91	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13
92	4	2	1	1	8	3	4	2	1	10	3	3	4	3	13	2	4	2	3	11	4	3	1	4	12
93	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
96	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
97	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15
98	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	4	2	4	3	13	2	3	4	3	12	4	3	2	4	13
99	4	3	2	4	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
100	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	3	2	4	13



## LAMPIRAN D

### Data penelitian Loyalitas Pelayanan

No. Skala	No. Item																	
	Melakukan pembelian berulang					Membeli diluar lini produk atau jasa					Merekomendasikan kepada orang lain				Tidak terpengaruh produk lainnya			
	1	7	11	Total	3	5	8	Total	2	4	6	Total	9	10	12			
1	4	2	4	10	4	3	3	10	4	3	4	11	2	2	1			
2	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	1	9	3	3	3			
3	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	2			
4	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	1			
5	3	1	3	7	2	2	3	7	3	3	3	9	2	1	1			
6	3	1	3	7	2	2	2	6	3	2	3	8	1	1	2			
7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	2	2			
8	2	1	2	5	3	2	3	8	3	3	3	9	2	1	1			
9	3	2	4	9	2	2	3	7	3	2	3	8	2	2	1			
10	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11	3	2	3			
11	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	2	8	2	2	1			
12	3	1	4	8	2	1	2	5	2	3	2	7	1	1	1			
13	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2			
14	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2			
15	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	2	8	2	2	1			
16	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3			
17	3	1	4	8	2	2	3	7	2	2	2	6	1	1	1			

18	4	1	4	9	2	3	3	8	3	4	2	9	3	2	1
19	2	3	4	9	3	3	4	10	3	3	3	9	2	2	2
20	2	4	3	9	3	3	3	9	2	3	2	7	2	1	1
21	4	4	1	9	4	4	1	9	4	4	1	9	4	4	1
22	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	2	8	3	3	1
23	2	2	3	7	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	2
24	4	1	4	9	4	4	1	9	4	4	1	9	1	1	1
25	1	3	1	5	1	1	1	3	1	1	4	6	1	1	1
26	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
27	2	1	3	6	2	2	3	7	3	3	1	7	2	1	1
28	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	1
29	4	1	2	7	3	3	3	9	3	2	2	7	1	1	3
30	3	1	3	7	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	1
31	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3
32	4	4	4	12	3	4	2	9	4	4	4	12	4	3	3
33	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	1
34	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	2
35	3	1	3	7	3	3	3	9	1	2	3	6	2	1	1
36	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2
37	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	1
38	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	2
39	4	4	1	9	4	4	1	9	4	3	1	8	4	4	1
40	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3
41	2	4	4	10	1	1	2	4	1	4	4	9	1	1	1
42	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	2	2	1
43	3	2	1	6	3	3	1	7	2	3	2	7	3	2	2
44	2	4	4	10	4	3	4	11	3	3	2	8	2	1	1
45	3	3	4	10	2	4	3	9	4	3	3	10	2	2	1
46	4	1	4	9	2	4	4	10	4	4	4	12	2	2	1
47	3	1	4	8	4	4	4	12	3	4	1	8	2	2	2
48	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	2
49	4	2	4	10	3	3	2	8	4	3	4	11	3	3	2
50	4	4	4	12	2	2	3	7	4	3	4	11	3	3	2
51	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	1
52	3	1	4	8	3	1	3	7	3	3	4	10	2	2	2
53	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2
54	3	1	4	8	3	2	3	8	3	2	3	8	2	1	2
55	4	1	4	9	4	3	2	9	4	4	4	12	3	2	2
56	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	2
57	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	1

58	3	1	1	5	2	1	3	6	3	2	2	7	2	1	1
59	3	2	4	9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	2	2
60	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	2	8	2	2	1
61	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	1
62	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
63	3	2	4	9	3	3	3	9	3	3	2	8	2	1	2
64	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	2	2	2
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	2	10	3	2	3
66	4	1	4	9	4	4	3	11	4	4	4	12	3	2	2
67	2	4	3	9	4	3	4	11	1	2	4	7	3	3	4
68	3	3	4	10	2	2	3	7	3	3	4	10	3	2	1
69	2	2	3	7	1	1	1	3	1	3	3	7	2	1	2
70	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	2
71	2	1	2	5	1	1	2	4	1	2	2	5	1	1	1
72	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3
73	4	3	4	11	1	1	1	3	3	1	1	5	4	4	4
74	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	10	3	2	2
75	3	1	4	8	4	4	4	12	4	4	3	11	2	1	1
76	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
77	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	1	8	4	4	2

78	4	2	4	10	3	1	4	8	4	3	4	11	2	2	1
79	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	4	10	2	2	1
80	3	1	4	8	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	1
81	3	1	3	7	3	1	3	7	3	3	2	8	1	1	3
82	4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	3	10	3	1	1
83	3	1	3	7	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	1
84	3	4	3	10	2	2	2	6	3	3	4	10	1	1	1
85	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	1	1
86	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	2
87	1	2	2	5	3	4	4	11	4	2	2	8	2	4	4
88	4	1	3	8	1	2	3	6	3	3	1	7	4	3	1
89	4	1	4	9	3	2	4	9	4	4	4	12	3	3	2
90	4	3	4	11	3	2	4	9	3	3	4	10	3	2	2
91	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	2
92	2	2	1	5	4	4	3	11	3	3	2	8	2	2	1
93	4	3	3	10	4	3	2	9	4	3	4	11	1	1	1
94	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	1
95	3	2	4	9	3	3	3	9	3	3	3	9	1	1	1
96	2	1	3	6	3	3	3	9	2	2	2	6	1	1	1
97	3	3	4	10	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	1
98	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1
99	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	1
100	4	4	4	12	2	2	3	7	4	3	4	11	3	3	2

LAMPIRAN E

Hasil Uji Validitas Item Kualitas Pelayanan

Rater	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20
AK	5	5	4	2	3	4	2	5	3	3	2	5	4	2	3	4	3	2	2	3
TY	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5
CA	5	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5
AP	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
GF	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
s1	4	4	3	1	2	3	1	4	2	2	1	4	3	1	2	3	2	1	1	2
s2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4
s3	4	4	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4
s4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
s5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Sum s	18	18	10	12	15	17	14	17	15	15	14	17	17	15	15	13	15	14	13	16
n	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
c	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
c-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n.c-1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

v	<b>0.9</b>	0.9	0.5	0.6	0.75	0.85	0.7	<b>0.85</b>	0.75	0.75	0.7	0.85	<b>0.85</b>	0.75	0.75	0.65	0.75	<b>0.7</b>	0.65	0.8
---	------------	-----	-----	-----	------	------	-----	-------------	------	------	-----	------	-------------	------	------	------	------	------------	------	-----



**LAMPIRAN F**  
**Hasil Uji Validitas Item Loyalitas Pelanggan**

Rater	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12
AK	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
TY	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
CA	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
AP	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
GF	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
s1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
s2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
s3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
s4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2
s5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
Sum s	17	17	15	16	17	15	17	18	14	17	17	16
n	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
c	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
c-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n.c-1	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
v	<b>0.8</b> 5	0.8 5	0.7 5	0. 8	0.8 5	0.7 5	0.8 5	<b>0.</b> 9	0. 7	0.8 5	0.8 5	0.8 0.8

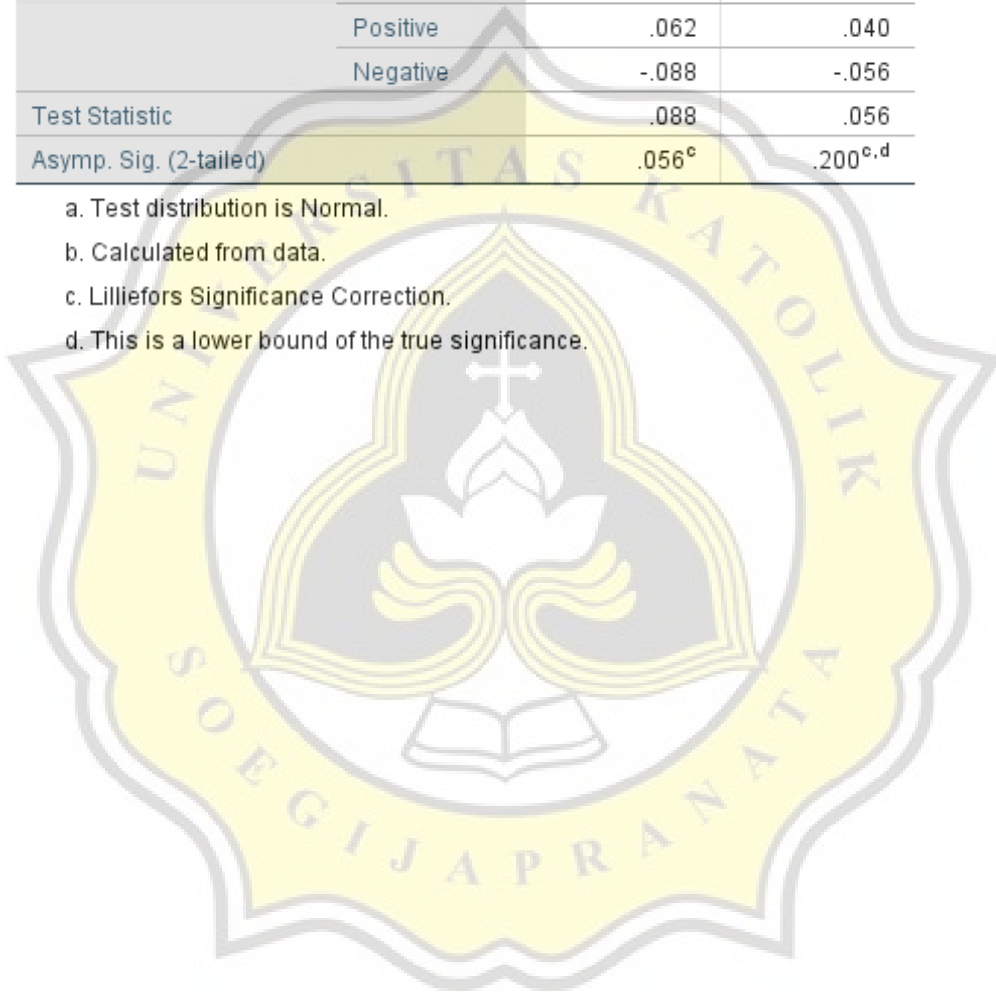


**LAMPIRAN G**  
**Hasil Uji Asumsi**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	65.74	33.47
	Std. Deviation	7.197	6.320
Most Extreme Differences	Absolute	.088	.056
	Positive	.062	.040
	Negative	-.088	-.056
Test Statistic		.088	.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

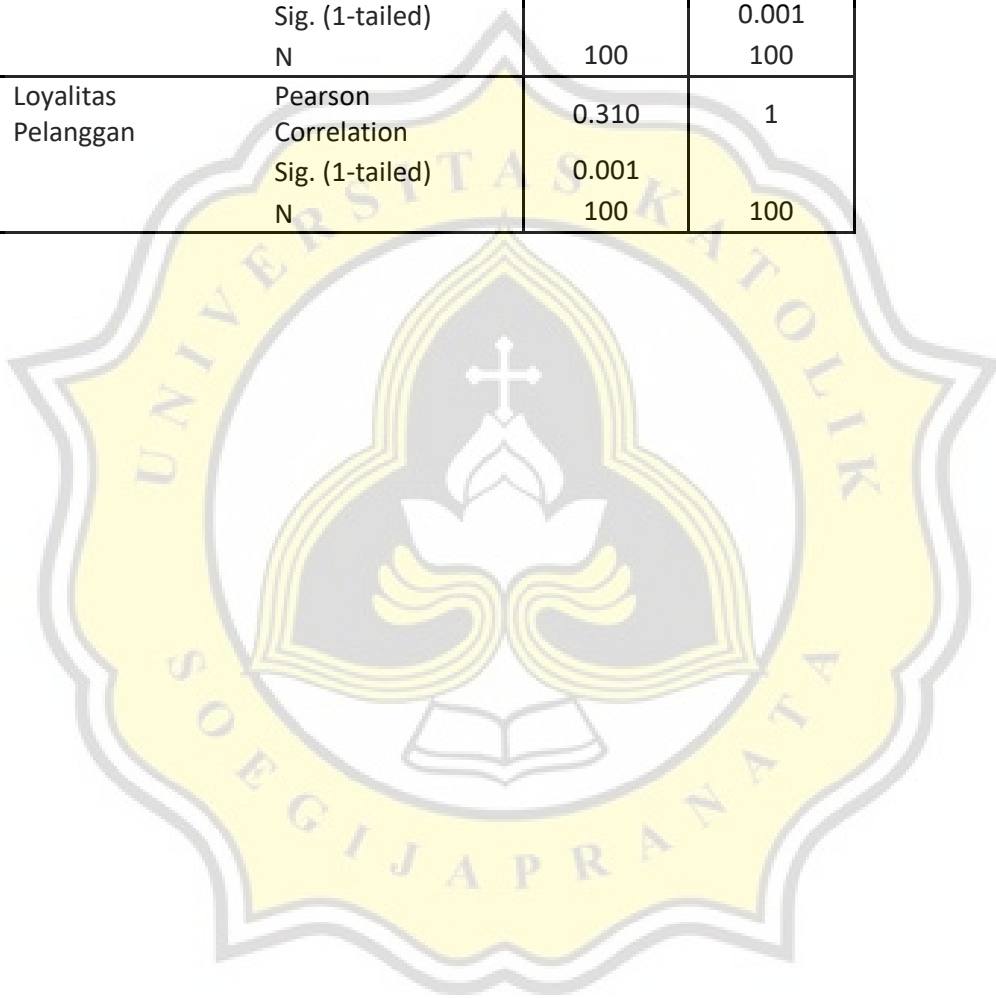
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



**LAMPIRAN H**  
**Hasil Uji Korelasi**

**Hasil Uji Korelasi *Pearson Product Moment***

		Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	0.310
	Sig. (1-tailed)		0.001
	N	100	100
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	0.310	1
	Sig. (1-tailed)	0.001	
	N	100	100





## PAPER NAME

SKRIPSI - 17.E1.0042.docx

## WORD COUNT

6181 Words

## CHARACTER COUNT

41005 Characters

## PAGE COUNT

37 Pages

## FILE SIZE

51.4KB

## SUBMISSION DATE

Oct 31, 2022 5:27 PM GMT+7

## REPORT DATE

Oct 31, 2022 5:29 PM GMT+7

**17% Overall Similarity**

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

- 16% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

**Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks