

DAFTAR PUSTAKA

- Aang Curatman, Agus Suroso dan suliyanto. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Amalia, Syifa, and . Jalaluddin. “Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk.” *Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 1 (2021)..
- Arifin, Johar. *SPSS 24 Untuk Penelitian Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- Asep Hermawan. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gasindo, 2005.
- Barata, A A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, 2003.
- Bastiar, Zein. “Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal MANAJERIAL* 9, no. 1 (2015).
- Budi Setiawan, Mulyo, and Ukudi Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal).” *Jurnal Bisnis dan Ekonomiiii (JBE)*, September 2007, Hal. 215-227 Vol.14, No.2 14, no. 2 (2007).
- Budiarno, Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomiiii* 19, no. 02 (2022).
- Ce Gunawan. *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018.
- Daryanto dan Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014.
- Dikdik Harjadi Dan Lili Karmelia Fitriani. *MARKETING (Teori Dan Kncsep)*. Cirebon: Arr rad pratama, 2024.

- Dyah Nirmala Arum Jane. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang University Press. Semarang: University Press, 2012.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. CV Andi Offset, 2013.
- Fatimah, Sitti, Salma Abdullah, and Nurul Hifdziyah Amniar. "Service Excellent Dan Kualitas Produk : Sebuah Kajian Tentang Loyalitas Nasabah." *Bongaya Journal of Research in Management (BJRM)* 5, no. 2 (2022).
- Febry Puspitasari, Fantika. "Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah." *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, no. 1 (2019).
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, no. 2 (2020). <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Guspul, Ahmad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)." *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1, no. No.1 (2014).
- Hadisurya, Julia. "Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Manajemen dan Pemasarann Jasa* 1, no. 2 (2008).
- Iqbal, Muhammad. "Regresi Data Panel (2) " Tahap Analisis "." *Sarana tukar menukar informasi dan pemikiran dosen*, no. 2 (2015): 7.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. "Al-Qur'an Dan Terjemahannya." Last modified 2024. <https://quran.kemenag.go.id>.
- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah." *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no.

1 (2020).

Lau G.T, and Lee S.H. “Consumers ’ Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty.” *Journal of Market Focused Management* 4, no. 1999 (1999).

Lestari, Jihan Suci, Umi Farida, and Siti Chamidah. “Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru.” *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 2 (2020).

Lestari, Mimin, and Supriandi Supriandi. “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya.” *Avicenna : Journal of Health Research* 2, no. 2 (2019).

Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022).

Manager. *Profil Bank Wakaf Mikro* Wawancara (2024).

MARDIATMOKO, GUN -. “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda.” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan* 14, no. 3 (2020).

Marjani, Lulu, and Mamun Sutisna. “Loyalitas Pelanggan Pada Business-To-Business: Pengaruh Kualitas Pelayanan.” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 5, no. 1 (2019).

Mufidta, Fenny, and Dekar Urumsah. “Determinan Kesenjangan Ekspektasi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pengelolaan Dana Keistimewaan Model Konseptual.” *Jurnal Proceeding of National Conference on Accounting Dan Finance* 6 (2024).

Nasution, Dewi Sartika. *Bank Wakaf Mikro : Konsep Dan Implementasi*. Mataram: UIN Mataram Press, 2022.

Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, Endang Sri Utami, and M. Budiantara. *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017.

- Otoritas Jasa Keuangan. "Data Jumlah Bank Wakaf Mikro." Accessed November 14, 2024. <https://ojk.go.id>.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985).
- . "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research." *Journal of Marketing* 58, no. 1 (1994).
- Priansa, Donni Juni. "Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer" (2017).
- Putri Yohana, Gissela. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 5, no. 3 (2017).
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Sari, Anjar Arista anjararistas@gmail.com, and Sri Abidah Suryaningsih. "Pengaruh Promosi Islami Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Emas Studi Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Gresik." *Jurnal Ekonomiiiika dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2020).
- Sari, Rosa Jatnika, and Ine Aprianti. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah." *JEMPER (Jurnal Ekonomiiii Manajemen Perbankan)* 2, no. 2 (2020).
- Satria, Fiqri, and Diah Astarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomiiii Trisakti* 3, no. 1 (2023).
- Senjaliani, Verrent, and Nonie Magdalena. "Faktor-Faktor Anteseden Loyalitas Pelanggan: Penggunaan Media Sosial, Kepercayaan, Dan Risiko Pembelian Pelanggan B2B Umkm." *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 17, no. 1 (2023) 3.
- Sihotang, Helena, Nawary Saragih, Evelin Roma, and Riauli Silalahi. "Pentingnya Penerapan *Service excellence* Di Perguruan Tinggi."

Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat 2, no. 1 (2023).

Soegeng Wahyoedi saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.

Soeprajitno, Edy Djoko, Wawan Herry Setyawan, and Dhiyan Septa Wihara. "Dampak Pelatihan 'Service excellence' Terhadap Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Kota Kediri." *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)* 4, no. 2 (2019).

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi : Organizational Behaviour*. 12th ed. Jakarta: Salmeha Empat, 2008.

Sufren & Yonathan Natanael. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Bandung: Alfabeta, 2012.

Syafrizal Helmi, Muslich Situmorang, and Lutfi. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis. Edisi Ke 3*, 2014.

Tjiptono, F. *Pemasarann Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. Andi Publisher, 2019.
<https://books.google.co.id/books?id=FJrwzwEACAAJ>.

Tumbel, Altje. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Influences of Trust and Satisfaction To Customer Loyalty At Pt. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat, Amurang, Kabupaten Mi." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no. 1 (2016).

Ubaidillah, Ahmad Fatih. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH BANK" 1, no. 1 (2022).

Ulfah, N N, T Rahman, and K Arifin. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap

Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya.” *Japb* 3, no. 2 (2020): 477–490.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/292%0Ahttps://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/japb/article/download/292/237>.

Widana, Wayan, and Putu Lia Muliani. *Uji Persyaratan Analisis*. Jawa timur: Klik Media, 2020.

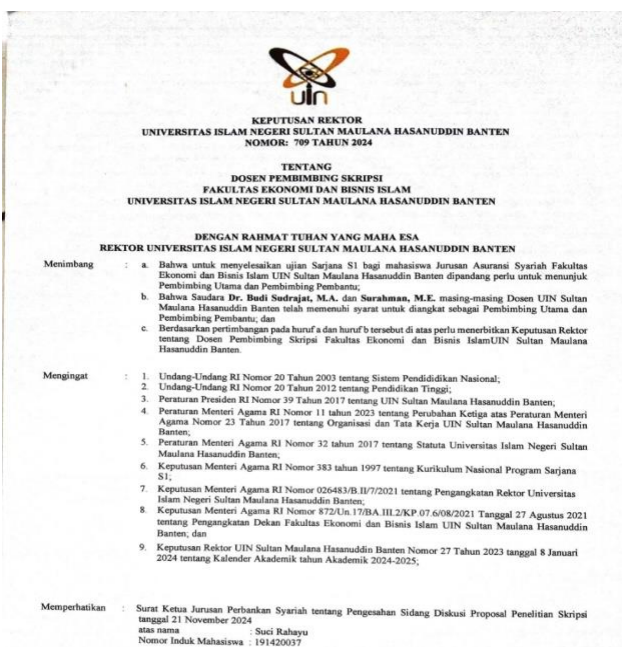
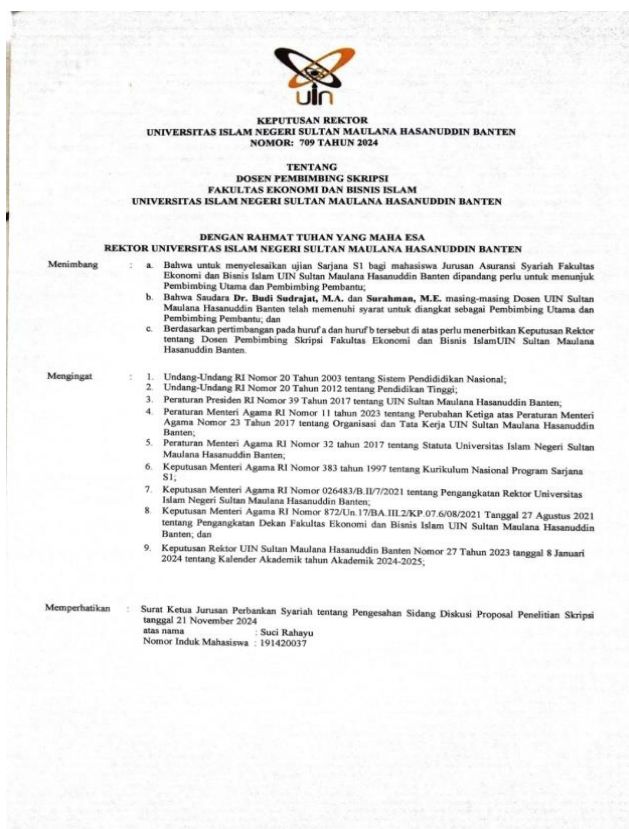
V. Wiratna Sujarweni. *Metode Penelitian; Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, 2015.
https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127%0Ahttps://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf%0Ausir.salford.ac.uk/29369/1/Angela_Darvill_thesis_submission.pdf%0Ahttps://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha.

“Profil BWM El-Manahij.” In *Dokumen Internal Perusahaan*, n.d.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro. Republik Indonesia, 2013.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran.1 Sk Dosen Pembimbing



Lampiran 3 Permohonan Data penelitian

89



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : B-514/Un.17/F.V.J.2/PP.00.9/52 / 2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Data Penelitian

Serang, 4 September 2024

Kepada Yth.

Pimpinan Pondok Pesantren Modern

Manahijusadat Rangkasbitung

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan. Semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktivitas, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: 444 Tahun 2017 tentang Pedoman Akademik, khususnya yang mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi atau data dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut. Adapun judul skripsi yang dimaksud **Pengaruh Kepercayaan dan Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat Rangkasbitung)** akan dibahas oleh:

Nama : Suci Rahayu
 NIM : 191420037
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2019

Demikian surat permohonan ini kami buat. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas
 Ekonomi dan Bisnis Islam


Prof. Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.SI.
 NIP. 19640212 199103 2 003

Lampiran 4- kuesioner
KUESIONER PENELITIAN
Pengaruh Kepercayaan dan *Service excellence* Terhadap Loyalitas
Nasabah
 (Studi Pada Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren
 Manahijussadat, Lebak)

Saya, Suci Rahayu, mahasiswa Universitas Islam Sultan Maulana Hasanudin Banten, sedang melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Kepercayaan Dan *Service excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Wakaf Mikro El-Manahij**”. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Terima kasih atas partisipasi dan waktunya. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang berlipat.

No	Karakteristik	Pilihan Jawaban
1.	Nama	
2.	Jenis Kelamin	☐ Perempuan ☐ Laki-Laki
3.	Umur	☐ < 20 tahun ☐ 21-30 tahun ☐ 31-40 tahun ☐ >40 tahun
4.	Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Sarjana/Diploma
5.	Lama menjadi nasabah	☐ 1-2 tahun ☐ 3-4 tahun ☐ Lebih dari 5 tahun

6.	Frekuensi pembiayaan	☐ 1 kali ☐ 2-3kali ☐ 4-5 kali ☐ Lebih dari 5 Kali
----	----------------------	---

Petunjuk Pengisian

- Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- Berilah tanda checklist (√) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kepercayaan (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Integritas (<i>Integrity</i>)						
1	Saya percaya bahwa Bank Wakaf Mikro El-Manahij menjalankan tanggung jawabnya dengan jujur dan adil dalam melayani nasabah					
2	Saya percaya bahwa Bank Wakaf Mikro El-Manahij selalu bertindak dengan integritas dalam memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya.					
Kompetensi (<i>Competence</i>)						
3	Saya percaya bahwa pegawai Bank Wakaf Mikro El-Manahij memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan kepada nasabah.					
4	Saya percaya bahwa pegawai bank ini memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam melayani nasabah.					
Konsistensi (<i>consistency</i>)						
5	Bank Wakaf Mikro El-Manahij selalu memberikan pelayanan yang konsisten setiap kali saya bertransaksi.					
6	Informasi yang diberikan oleh bank ini selalu konsisten dan dapat dipercaya.					
Loyalitas (<i>Loyalty</i>)						
7	Saya merasa setia kepada bank ini karena mereka selalu memenuhi kebutuhan saya.					
8	Meskipun ada masalah kecil, saya tetap percaya dan setia menggunakan layanan bank ini.					
Keterbukaan (<i>Opennes</i>)						
9	Saya percaya bahwa bank ini selalu					

	memberikan informasi yang jujur dan transparan tentang produk atau layanan.					
10	Saya merasa terbuka untuk mendiskusikan kebutuhan keuangan saya karena bank memberikan informasi yang jelas dan jujur.					

B. Service Excellence (X2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Kemampuan (<i>ability</i>)						
1	Karyawan Bank Wakaf Mikro El-Manahij berpengetahuan dan Berpengalaman					
2	Memberikan pelayanan yang cepat dan efisien terhadap nasabah dan calon nasabah					
Sikap (<i>Attitude</i>)						
3	Karyawan Bank Wakaf Mikro El-Manahij bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah.					
4	Karyawan Bank Wakaf Mikro El-Manahij bersika Profesionalitas dalam melayani nasabah.					
Penampilan (<i>Appearance</i>)						
5	Karyawan Bank Wakaf Mikro El-Manhij berpakaian tertutup dan Islami.					
6	Karyawan Bank Wakaf Mikro El-Manahij selalu menjaga kerapihan dan kesopanan dalam berpakaian.					
Perhatian (<i>Attention</i>)						
7	Pihak Bank Wakaf Mikro El-Manahij memiliki perhatian yang baik terhadap nasabah.					
8	Pihak Bank Wakaf Mikro El-Manahij					

	memberikan saran produk yang terbaik kepada nasabah.					
Tindakan (Action)						
9	Di Bank Wkaf Mikro El-Manahij memberikan Pelayanan yang tepat waktu sesuai yang dijanjikan kepada nasabahnya.					
10	Saya menerima perlakuan yang menyenangkan dari Karyawan Bank wakaf Mikro El Manahij.					
Tanggung jawab (Accountability)						
11	Pihak Bank Wakaf Mikro El-Manahij menjaga kerahasiaan data dan identitas nasabah					
12	Pihak Bank Wakaf Mikro El-Manahij selalu bersedia untuk membantu nasabahnya serta bertanggung jawab					

C. Loyalitas (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
Melakukan pembelian berulang secara teratur (<i>repeat purchase</i>)						
1	Saya secara teratur melakukan pembelian ulang produk/jasa bank wakaf Mikro El-Manahij					
2	Saya berkomitmen untuk membeli produk/jasa Di Bank Wakaf Mikro El-Manahij secara rutin.					
Tidak Melakukan pembelian di luar lini produk/jasa						
3	Saya tidak tertarik menggunakan layanan dari bank lain karena sudah puas dengan layanan Bank Wakaf Mikro El-Manahij.					
4	Saya tidak memiliki keinginan untuk mencoba layanan bank lain karena fasilitas dan					

	pelayanan di Bank Wakaf Mikro El-Manahij sudah memenuhi kebutuhan saya.					
Merekomendasikan produk						
5	Saya akan mengajak keluarga saya untuk bertransaksi di Bank Wakaf Mikro El-Manahij					
6	Saya akan merekomendasikan Bank Wakaf Mikro El-Manahij kepada orang-orang di sekitar saya sebagai tempat yang terpercaya untuk bertransaksi.					
Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing						
7	Saya tetap menggunakan layanan Bank Wakaf Mikro El-Manahij meskipun ada bank lain yang menawarkan biaya lebih murah.					
8	Saya tidak berpikir untuk beralih ke bank lain karena sudah puas dengan layanan di Bank Wakaf Mikro El-Manahij.					

28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	36
30	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	44
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
41	4	2	2	3	4	2	4	3	2	3	29
42	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	41
43	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	33
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	43
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	43
52	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
53	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35
54	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	42
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
56	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	34
57	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	43
58	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
59	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	36
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41

61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
62	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	37
63	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	44
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
65	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	35
66	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	44
67	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
68	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	35
69	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
70	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	39
71	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33
72	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	44
73	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	41
74	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	34
75	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
77	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	35
78	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	44
79	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
80	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	37
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
82	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
83	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	40
85	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
86	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
87	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39
88	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5	39
89	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	43
90	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	41
91	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	37
92	5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	42

2. Data Kuesioner Variabel *Service excellence* X2

N O	<i>Service excellence</i> X2												Tot al
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2.2 0	X2.1 1	X2.1 2	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	55
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
6	3	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	52
7	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	54
8	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	56
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	55
12	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	57
13	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	51
14	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	46
15	4	3	5	5	3	4	2	5	5	4	4	3	47
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
18	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	48
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
22	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
23	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	54
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
26	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
27	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	42
28	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	51

62	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	54
63	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57
64	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	52
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
68	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	50
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
70	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
75	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	52
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	57
79	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	55
80	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	56
81	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	51
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
86	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
89	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
91	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53
92	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	54

3. Data Kuesioner Variabel Loyalitas Y

No	Loyalitas Y								Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y.8	
1	4	5	5	5	5	4	5	5	38
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	5	4	5	5	4	4	4	36
7	5	4	5	4	4	4	5	4	35
8	4	5	4	5	5	5	5	5	38
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	4	5	5	39
11	5	5	4	4	5	4	5	4	36
12	5	5	4	4	5	4	5	4	36
13	4	5	5	4	5	2	4	4	33
14	3	3	4	4	4	4	4	4	30
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	4	3	4	4	3	4	3	3	28
17	3	4	3	4	4	4	4	3	29
18	4	4	3	4	4	5	5	5	34
19	5	4	5	4	4	5	5	5	37
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	4	5	4	5	4	5	5	5	37
22	4	4	4	4	5	3	4	4	32
23	4	5	4	5	4	4	4	4	34
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	5	5	5	35
26	4	4	4	4	4	4	5	5	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	5	5	4	4	34
29	2	3	3	5	3	5	5	5	31

30	5	4	5	5	5	4	5	4	37
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	5	4	33
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	5	5	4	5	5	5	5	5	39
37	3	3	3	3	3	4	4	3	26
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	5	5	4	4	4	5	5	5	37
40	4	4	5	4	4	4	5	5	35
41	3	3	4	3	3	4	3	4	27
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	3	3	4	4	2	4	4	27
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	4	4	4	4	3	4	4	4	31
47	4	5	5	5	5	5	5	5	39
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	3	4	3	4	3	3	28
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	5	4	5	4	34
52	4	4	4	3	5	4	4	4	32
53	3	4	5	5	5	4	4	3	33
54	5	3	4	4	4	4	4	5	33
55	5	5	4	3	3	4	4	5	33
56	4	4	4	5	4	4	4	4	33
57	4	5	4	4	4	4	4	4	33
58	4	4	4	3	4	4	4	4	31
59	5	5	4	5	4	4	4	5	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	3	4	4	4	5	4	4	32
62	3	4	4	3	4	3	4	3	28

63	4	4	4	5	3	4	4	4	32
64	4	4	4	4	5	3	4	4	32
65	5	4	4	3	4	4	5	5	34
66	5	4	4	5	4	3	4	5	34
67	3	4	4	4	5	3	4	3	30
68	4	4	5	3	4	4	4	4	32
69	4	4	4	5	4	4	4	4	33
70	5	4	4	4	4	5	4	5	35
71	5	5	4	3	4	4	4	5	34
72	4	5	5	5	4	4	3	4	34
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	4	4	3	3	4	4	4	4	30
75	4	4	4	5	3	4	4	4	32
76	4	4	5	4	4	4	4	4	33
77	5	5	3	3	5	4	4	5	34
78	4	4	5	5	4	4	5	4	35
79	4	3	4	4	4	3	4	4	30
80	5	4	4	3	4	5	4	5	34
81	4	3	4	5	4	4	4	4	36
82	4	4	5	4	3	4	5	4	33
83	3	5	5	3	5	5	4	3	33
84	5	4	4	5	4	4	4	5	35
85	4	4	3	4	4	4	4	4	31
86	4	4	4	3	4	5	4	4	32
87	5	4	4	5	5	3	4	5	35
88	4	4	5	4	4	3	4	4	32
89	3	5	4	3	4	4	4	3	30
90	4	4	4	5	4	4	4	4	33
91	4	5	4	4	5	3	4	4	29
92	4	3	4	3	4	3	5	4	26

Lampiran 6. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel Distribusi T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19136
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Tabel Distribusi F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran 6. hasil uji SPSS

1. Hasil uji validitas

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.807**	.213*	.337**	.263*	.296**	.724**	.743**	.317**	.180	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.042	.001	.011	.004	.000	.000	.002	.087	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.2	Pearson Correlation	.807**	1	.275**	.403**	.232*	.411**	.772**	.707**	.435**	.251*	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.016	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	.213*	.275**	1	.408**	.355**	.240*	.211*	.278**	.301**	.272**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.042	.008		.000	.001	.021	.043	.007	.004	.009	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.4	Pearson Correlation	.337**	.403**	.408**	1	.398**	.359**	.397**	.312**	.366**	.337**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.5	Pearson Correlation	.263*	.232*	.355**	.398**	1	.270**	.243*	.312**	.366**	.211*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.011	.026	.001	.000		.009	.020	.002	.000	.043	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.6	Pearson Correlation	.296**	.411**	.240*	.359**	.270**	1	.349**	.398**	.413**	.257*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.021	.000	.009		.001	.000	.000	.013	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.7	Pearson Correlation	.724**	.772**	.211*	.397**	.243*	.349**	1	.805**	.434**	.354**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.000	.020	.001		.000	.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.8	Pearson Correlation	.743**	.707**	.278**	.312**	.312**	.398**	.805**	1	.491**	.344**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.002	.002	.000	.000		.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.9	Pearson Correlation	.317**	.435**	.301**	.366**	.366**	.413**	.434**	.491**	1	.405**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.10	Pearson Correlation	.180	.251*	.272**	.337**	.211*	.257*	.354**	.344**	.405**	1	.533**
	Sig. (2-tailed)	.087	.016	.009	.001	.043	.013	.001	.001	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	.744**	.806**	.528**	.635**	.522**	.604**	.806**	.822**	.666**	.533**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.807**	.213*	.337**	.263*	.296**	.724**	.743**	.317**	.180	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.042	.001	.011	.004	.000	.000	.002	.087	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.2	Pearson Correlation	.807**	1	.275**	.403**	.232*	.411**	.772**	.707**	.435**	.251*	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.016	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	.213*	.275**	1	.408**	.355**	.240*	.211*	.278**	.301**	.272**	.528**
	Sig. (2-tailed)	.042	.008		.000	.001	.021	.043	.007	.004	.009	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.4	Pearson Correlation	.337**	.403**	.408**	1	.398**	.359**	.397**	.312**	.366**	.337**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.5	Pearson Correlation	.263*	.232*	.355**	.398**	1	.270**	.243*	.312**	.366**	.211*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.011	.026	.001	.000		.009	.020	.002	.000	.043	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.6	Pearson Correlation	.296**	.411**	.240*	.359**	.270**	1	.349**	.398**	.413**	.257*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.021	.000	.009		.001	.000	.000	.013	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.7	Pearson Correlation	.724**	.772**	.211*	.397**	.243*	.349**	1	.805**	.434**	.354**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.000	.020	.001		.000	.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.8	Pearson Correlation	.743**	.707**	.278**	.312**	.312**	.398**	.805**	1	.491**	.344**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.002	.002	.000	.000		.000	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.9	Pearson Correlation	.317**	.435**	.301**	.366**	.366**	.413**	.434**	.491**	1	.405**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.10	Pearson Correlation	.180	.251*	.272**	.337**	.211*	.257*	.354**	.344**	.405**	1	.533**
	Sig. (2-tailed)	.087	.016	.009	.001	.043	.013	.001	.001	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	.744**	.806**	.528**	.635**	.522**	.604**	.806**	.822**	.666**	.533**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

		Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8
Y.1	Pearson Correlation	1	.473**	.312**	.242*	.311**	.245*	.345**	.331**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.020	.002	.018	.001	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.2	Pearson Correlation	.473**	1	.373**	.268**	.513**	.278**	.340**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.010	.000	.008	.001	.001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.3	Pearson Correlation	.312**	.373**	1	.343**	.375**	.215*	.373**	.230*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.001	.000	.040	.000	.028
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.4	Pearson Correlation	.242*	.268**	.343**	1	.269**	.205*	.321**	.347**
	Sig. (2-tailed)	.020	.010	.001		.009	.050	.002	.001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.5	Pearson Correlation	.311**	.513**	.375**	.269**	1	.058	.401**	.234*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.009		.517	.000	.028
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.6	Pearson Correlation	.245*	.278**	.215*	.205*	.058	1	.405**	.418**
	Sig. (2-tailed)	.018	.008	.040	.050	.517		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.7	Pearson Correlation	.345**	.340**	.373**	.321**	.401**	.405**	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.002	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
Y.8	Pearson Correlation	.331**	.346**	.230*	.347**	.234*	.418**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.028	.001	.028	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	.592**	.691**	.612**	.532**	.608**	.553**	.711**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

2. Hasil Uji reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	12

3. Hasil Uji Normalitas

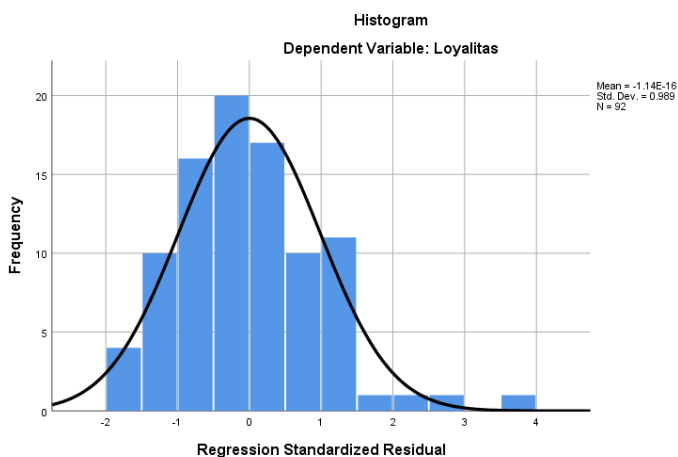
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.60636853
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.044
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 ^c

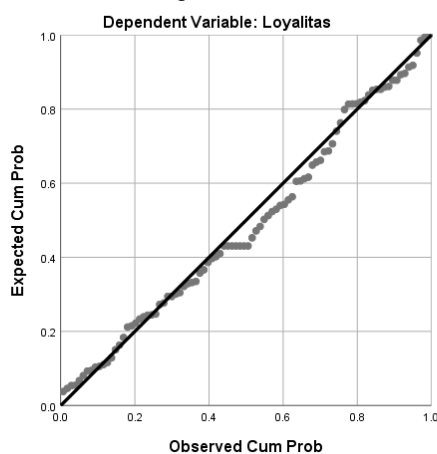
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction



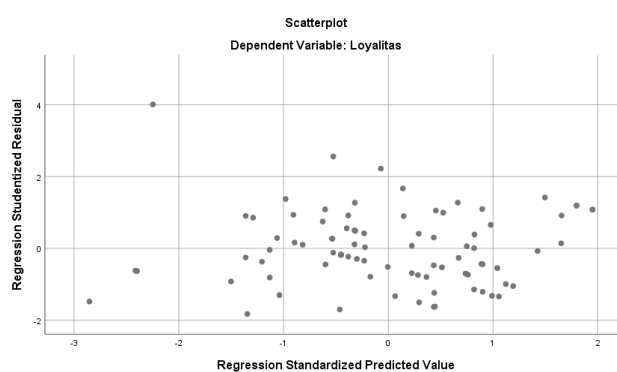
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.017	1.737	1.738	.086
	Kepercayaan	.023	.040	.066	.571
	Service Excellence	-.037	.030	-.144	.215

a. Dependent Variable: ABS_RES



5. Hasil uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.380	2.803	4.773	.000		
	Kepercayaan	.301	.065	4.659	.000	.831	1.203
	Service Excellence	.147	.048	3.080	.003	.831	1.203
a. Dependent Variable: Loyalitas							

6. Hasil uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	499.244	19	26.276	3.959	.000
		Linearity	293.089	1	293.089	44.155	.000
		Deviation from Linearity	206.154	18	11.453	1.725	.054
	Within Groups		477.919	72	6.638		
	Total		977.163	91			

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Service Excellence	Between Groups	(Combined)	370.461	19	19.498	2.314	.006
		Linearity	208.229	1	208.229	24.712	.000
		Deviation from Linearity	162.232	18	9.013	1.070	.399
	Within Groups		606.702	72	8.426		
	Total		977.163	91			

7. Hasil uji Analisis Linier berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.380	2.803	4.773	.000	
	Kepercayaan	.301	.065	4.659	.000	
	Service Excellence	.147	.048	3.080	.003	
	a. Dependent Variable: Loyalitas					

8. Hasil uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.716	2.535	6.987	.000
	Kepercayaan	.383	.062	.548	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas					

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.917	2.538	8.240	.000
	Service Excellence	.238	.048	4.937	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas					

9. Hasil uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	358.986	2	179.493	25.842	.000 ^b
	Residual	618.177	89	6.946		
	Total	977.163	91			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Service Excellence, Kepercayaan

10. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.606 ^a	.367	.353	2.635
a. Predictors: (Constant), Service Excellence, Kepercayaan				

DOKUMENTASI