

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data

Hal : Izin Pengambilan Data

Palembang, 6 Maret 2025

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan hormat,
Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada akhir semester 6 (enam). Sehubungan dengan itu, Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

No.	Nama	NPM	Kelas	Program Studi
1.	Nabila Maulidia Putri	062230601334	6 NL	Administrasi Bisnis

Mohon kepada Bapak agar dapat memberikan Surat Pengantar Izin Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi yang akan diteliti. Adapun Surat Pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Instansi : PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000
Ditujukan : Manajer SDM dan Dukum
Alamat : Jl. Merdeka No.3 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil, 19 Ilir, Ilir Barat I, Sumatra Selatan 30132

Besar harapan Saya agar Bapak dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Mengetahui.
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Hormat Saya,
Mahasiswa


Nabila Maulidia Putri
NPM 062230601334

Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman: <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 2541/PL6.3.1/SP/2025
Perihal : Izin Pengambilan Data

17 Maret 2025

Yth. Manajer Sumber Daya Manusia dan Dukum
PT. Pos Indonesia KCU Palembang 30000
Jalan Merdeka No.3 Kelurahan 19 Ilir Kecamatan Bukit Kecil
Palembang 30132

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Nabila Maulidia Putri	0622 3060 1334	6 NL	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,

Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd.
NIP 197707052006041001

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS.Word/D/AD/Dw



Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data



Nomor : 674/KCU PG/Dukum/0325
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengambilan Data

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Jl. Srijaya Negara Bukit Besar
Palembang 30139

Dengan hormat,

1. Dengan menunjuk kepada surat Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya nomor 2541/PL6.3.1/SP/2025 tanggal 17 Maret 2025 perihal Izin Pengambilan Data.
2. Disampaikan bahwa kami memberikan izin pengambilan data untuk keperluan penyusunan laporan akhir mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya atas nama

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan
1	Nabila Maulida Putri	0622 3060 1334	6 NL	Administrasi Bisnis

3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palembang, 19 Maret 2025

A.n. EGM
Manajer Adm. Keuangan dan
Dukungan Umum



Zul Azrin
Nippos 971308834

Tembusan :

-

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

No. Dok. : F-PBM-16

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA	
	Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
	KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)	

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Nabila Maulidia Putri
NIM : 062230601334
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dra. Yusleli Herawati, MM
NIP : 196005071988112001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jumat tanggal 7 Maret 2025 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Jumat pukul 10.00 WIB, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

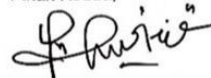
Pihak Pertama,



Nabila Maulidia Putri
NIM 062230601334

Palembang, 7 Maret 2025

Pihak Kedua,



Dra. Yusleli Herawati, MM
NIP 196005071988112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

No. Dok. : F-PBM-16	Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010	No. Rev. : 00
	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id	
KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Nabila Maulidia Putri
NIM : 062230601334
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D-III Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP : 199010202022032010
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D-III Administrasi Bisnis

Pada hari ini Kamis tanggal 27 Februari telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari pukul, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Palembang, 27 Februari 2025

Pihak Pertama,



Nabila Maulidia Putri
NIM 062230601334

Pihak Kedua,



Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP 199010202022032010

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

No. Dok : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	 
	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR	

Lembar : 1

Nama : Nabila Maulidia Putri
 NPM : 062230601334
 Jurusan/Program Studi : D-III Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000

Pembimbing I / II *) : Dra. Yusleli Herawati, MM

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	18-02-2025	Konsultasi awal judul laporan akhir	
2.	07-03-2025	Perbaikan proposal dg referensi 10 th terakhir	
3.	14-03-2025	Perbaikan metode pengumpulan data	
4.	21-03-2025	Perbaiki Penentuan rumus penentuan sampel	
5.	26-03-2025	Persiapan pembuatan daftar kuesioner	
6.	11-04-2025	Tambahkan variabel Y (variabel bebas)	
7.	14-04-2025	Acc Judul Penelitian dan Acc Prop dan Siap SEMPRO	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	16-05-2025	Acc Surat Permintaan DATA Ke Industri	
9.	18-06-2025	Acc Bab I	
10.	25-06-2025	Acc Bab II	
11.	03-07-2025	Acc Bab III	
12.	07-07-2025	Acc Bab IV	
13.	09-07-2025	Acc Bab V	
14.	11-07-2025	Rekomendasi untuk Ujian Comprehensif, Acc seluruh Bab	
15.			

Palembang,

Ketua Jurusan/KPS,

Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

No. Dok : F-PBM-17

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. : 00

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR		

Lembar : 1

Nama : Nabila Maulidia Putri
 NPM : 062230601334
 Jurusan/Program Studi : D-III Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000

Pembimbing I / II *) : Dwi Riana, S.E., M.AB

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	27-02-2025	Acc judul	
2.	6-03-2025	Revisi bab 1 proposal	
3.	13-03-2025	Revisi bab 2 proposal	
4.	10-04-2025	Revisi bab 3 proposal	
5.	15-04-2025	Serahkan format	
6.	17-04-2025	Acc sempro.	
7.	23-05-2025	Bab 1-3 acc	

Lembar : 2

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	23-06-2015	Revisi bab 1 & 2	
9.	25-06-2015	Revisi bab 3	
10.	07-07-2015	Revisi bab 4	
11.	07-07-2015	Revisi bab 5 dan format	
12.	09-07-2015	Acc & L,	

Palembang,

Ketua Jurusan/KPS,

Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**Catatan:**

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.

Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

No. Dok. : F-PBM-18

Tgl. Berlaku : 13 Desember 2010

No. Rev. :

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA), SKRIPSI (TUGAS AKHIR)		

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Nabila Maulidia Putri

NPM : 062230601334

Jurusan/Program Studi : VIII Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pelanggan di PT Per
Indonesia KCU Palembang (30000)

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian

Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik

Palembang,

Pembimbing I,


(Yusteli Herawati)
NIP. 196005071980112001

Pembimbing II,


(Dar Rian)
NIP. 199010102012032010

Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918



Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

REVISI LAPORAN AKHIR / TUGAS AKHIR (SKRIPSI) TAHUN AKADEMIK 2024/2025

HARI : Rabu, 16 Juli 2025
TANGGAL : 16 Juli 2025
RUANG : 12

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Mahmud Judiarlo, S.Psi, M.Psi	1.
2		2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.
7		7.

NAMA MAHASISWA : Nabila Maulidja Putri KELAS : 6.NL
NPM : 062230601334
JUDUL SKRIPSI : DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI PT POS INDONESIA KCU PALEMBANG
(30000)
PERBAIKAN : - Rumusan Masalah

Ketua Jurusan,

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Lampiran 10 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, TINGGI
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918
Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / TUGAS AKHIR (SKRIPSI) TAHUN AKADEMIK 2024/2025

HARI : Rabu
TANGGAL : 16 Juli 2025
RUANG : 12
NAMA MAHASISWA : Nabila Mawlidia Putri KELAS : 6 NL
NPM : 062230601329
JUDUL : Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang (30000)

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Mahmud Junianto, I. Psi, M. Psi	1.
2		2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.

Ketua Jurusan,

Sari Lestari

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001

Lampiran 11 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian: Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Saya, Nabila Maulidia Putri, mahasiswa Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, saat ini sedang melakukan penelitian untuk Laporan Akhir dengan judul: "Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Palembang 30000."

Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia.

Seluruh data dan jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Saya sangat menghargai waktu dan partisipasi Anda dalam penelitian ini.

Terima kasih atas kesediaannya untuk berkontribusi.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Silakan beri penilaian Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut ini berdasarkan pengalaman Anda.

Skala Penilaian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

A. Variabel X (Kualitas Pelayanan)

1. Tangibles (Bukti Fisik)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) PT Pos Indonesia KCU Palembang terlihat bersih dan rapi.					
2.	Penampilan karyawan PT Pos Indonesia KCU Palembang terlihat profesional dan rapi.					
3.	Sarana dan prasarana penunjang pelayanan seperti meja, kursi, dan peralatan kerja tersedia dengan baik.					
4.	PT Pos Indonesia KCU Palembang menyediakan informasi layanan yang mudah diakses oleh pelanggan.					
5.	Penataan ruang pelayanan memberikan kenyamanan bagi pelanggan saat menunggu.					

2. Reliability (Keandalan)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	PT Pos Indonesia KCU Palembang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Karyawan PT Pos Indonesia KCU Palembang mampu menyelesaikan layanan tepat waktu.					
3.	Informasi yang diberikan kepada pelanggan akurat dan terpercaya.					
4.	PT Pos Indonesia KCU Palembang jarang membuat kesalahan dalam memberikan layanan.					
5.	Pelanggan dapat mengandalkan PT Pos Indonesia KCU Palembang dalam setiap proses pengiriman dan layanan lainnya					

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan PT Pos Indonesia KCU Palembang merespon pertanyaan pelanggan dengan ccpat.					
2.	Karyawan bersedia membantu pelanggan dengan sepenuh hati.					
3.	Layanan tanggapan terhadap keluhan pelanggan dilakukan dengan sigap.					
4.	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara jelas dan cepat.					
5.	Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama.					

4. Assurance (Jaminan)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan PT Pos Indonesia KCU Palembang memiliki pengetahuan yang cukup dalam melayani pelanggan.					
2.	Karyawan memberikan rasa aman saat pelanggan menggunakan layanan.					
3.	Sikap dan tutur kata karyawan menunjukkan profesionalitas.					
4.	Karyawan menunjukkan kepercayaan diri saat memberikan layanan.					
5.	Pelanggan merasa yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia KCU Palembang.					

5. Empathy (Empati)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan membrikan perhatian secara personal kepada pelanggan.					
2.	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara individu.					
3.	Jam layanan operasional sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
4.	Karyawan bersikap ramah kepada setiap pelanggan.					
5.	Pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan secara adil oleh pihak PT Pos Indonesia KCU Palembang.					

B. Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya menggunakan layanan PT Pos Indonesia secara berulang.					
2.	Saya tetap memilih PT Pos Indonesia meskipun ada jasa pengiriman lain.					
3.	Saya merasa puas dan ingin terus menggunakan layanan PT Pos Indonesia.					
4.	Saya merekomendasikan layanan PT Pos Indonesia kepada orang lain.					
5.	Saya percaya bahwa PT Pos Indonesia dapat memenuhi kebutuhan saya di masa depan.					

Lampiran 12 Tabulasi Data Responden

TABEL TABULASI DATA SPSS

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	3	2	4	4	3	4	5	3	3	1	4	2
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	4	1
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4
5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5
3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2
3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	2	2	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3

4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	5	2	4	2	3	5	5	4	5
3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	5	1	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	2	5	5	5	5	3	3	3	3
4	4	3	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	5
3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	1	3	1	1
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4

[illegible]

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5
5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3

Lampiran 13 Output SPSS

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

Regresi Berganda

Model	Variables Entered/Removed ^a		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.867	.860	1.452

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1253.595	5	250.719	118.886	.000 ^b
	Residual	191.910	91	2.109		
	Total	1445.505	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.758	.897		-.845	.400
	Tangibles	.129	.054	.139	2.397	.019
	Reliability	.457	.060	.465	7.601	.000
	Responsiveness	.140	.056	.165	2.505	.014
	Assurance	.176	.054	.185	3.252	.002
	Empathy	.141	.050	.142	2.788	.006

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Asumsi Klasik

Model	Variables Entered/Removed ^a		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.931 ^a	.867	.860	1.452	2.414

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1253.595	5	250.719	118.886	.000 ^b
	Residual	191.910	91	2.109		
	Total	1445.505	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibles, Reliability, Responsiveness

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	-.758	.897		-.845	.400	
	Tangibles	.129	.054	.139	2.397	.019	.435 2.298
	Reliability	.457	.060	.465	7.601	.000	.390 2.566
	Responsiveness	.140	.056	.165	2.505	.014	.338 2.959
	Assurance	.176	.054	.185	3.252	.002	.452 2.211
	Empathy	.141	.050	.142	2.788	.006	.566 1.766

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Collinearity Diagnostics ^a								
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions			
					Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance
1	1	5.908	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.030	13.951	.36	.00	.01	.16	.09
	3	.023	15.920	.31	.29	.00	.00	.21
	4	.015	20.180	.22	.27	.05	.00	.12
	5	.012	21.776	.00	.37	.75	.00	.21
	6	.011	22.767	.11	.06	.19	.83	.37

Collinearity Diagnostics ^a		
Model	Dimension	Variance Proportions Empathy
1	1	.00
	2	.10
	3	.11
	4	.77
	5	.01
	6	.01

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.45	25.32	19.59	3.614	97
Std. Predicted Value	-3.360	1.587	.000	1.000	97
Standard Error of Predicted Value	.154	.909	.337	.131	97
Adjusted Predicted Value	7.90	25.34	19.60	3.567	97
Residual	-4.770	3.852	.000	1.414	97
Std. Residual	-3.285	2.653	.000	.974	97
Stud. Residual	-3.450	2.822	-.004	1.032	97
Deleted Residual	-5.972	4.360	-.013	1.604	97
Stud. Deleted Residual	-3.680	2.938	-.006	1.056	97
Mahal. Distance	.093	36.639	4.948	5.328	97
Cook's Distance	.000	1.105	.025	.116	97
Centered Leverage Value	.001	.382	.052	.055	97

a. Dependent Variable: Loyalitas pelanggan

Charts

