

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

**Halaman 1 dari 6 halaman**

Kepada Yth

Bapak/Ibu Pemilik Klinik Terapi

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya Kanah, Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Rawamangun Jakarta Timur Jurusan S-1 Manajemen. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan”

Saat ini Perusahaan Bapak/Ibu menjadi salah satu yang terpilih untuk mengisi kuesioner ini.

Atas bantuan bapak/ibu untuk melakukan penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

**Kanah**

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian****Halaman 2 dari 6 halaman**

Data Responden

Jenis Kelamin :

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1. Laki -Laki | 2. Perempuan |
|---------------|--------------|

Usia :

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. 17-24 tahun | 4. 46-55 tahun |
| 2. 25-35 tahun | 5. > 56 tahun  |
| 3. 36-45 tahun |                |

Pekerjaan :

- |                        |              |
|------------------------|--------------|
| 1. Karyawan Swasta     | 4. Wirausaha |
| 2. Ibu Rumah Tangga    | 5. Lainnya   |
| 3. Pelajar / Mahasiswa |              |

Frekuensi berkunjung :

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 1-2 Kali | 3. 3-4 kali |
| 2. 2-3 kali | 4. 4-5 kali |

Keterangan skor jawaban :

- |                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| SS :Sangat setuju (poin 4) | S :Setuju (poin 3)                |
| TS :Tidak Setuju (poin 2)  | STS :Sangat Tidak Setuju (poin 1) |

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

**Halaman 3 dari 6 halaman**

Pernyataan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Klinik Terapi Tradisional Di Rawa mangun memiliki perlengkapan cukup lengkap				
2	Terapis selalu menanyakan keluhan pelanggan terlebih dahulu dan memberikan kesempatan pasien untuk bertanya dan memberikan penjelasan tentang penanganan yang akan di lakukan				
3	Prosedur Penanganan pasien pada Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun di layani dengan cepat dan tidak berbelit-belit				
4	Pengetahuan dan kemampuan terapis untuk menjelaskan kepada pelanggan Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun sangat membantu dan memberikan penjelasan yang mendetail				
5	Kesediaan terapis membantu menjelaskan penanganan yang akan di lakukan dan ke sopan santunan pada setiap pelanggan yang datang berkunjung				

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian****Pernyataan Harga (X<sub>2</sub>)****Halaman 4 dari 6 halaman**

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Harga dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang di tawarkan dan didapatkan oleh pelanggan Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun.				
2	Persaingan harga dengan kualitas yang di berikan Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun sesuai dengan pelayanan yang di berikan.				
3	Harga terapi pada Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun sesuai dengan manfaatnya.				

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Pernyataan Kepuasan pelanggan (Y)**

**Halaman 5 dari 6 halaman**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan terapi yang di berikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan sehingga dapat memuaskan pelanggan.				
2	Dengan pelayanan yang memuaskan dan tepat pelanggan Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun melakukan kunjungan berulang ulang.				
3	Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain karna pelayanan dan kualitas jasa terapi yang memuaskan.				

**Lampiran 1. Kuesioner penelitian Pernyataan Loyalitas Pelanggan (Z)**

**Halaman 6 dari 6 halaman**

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pelanggan akan menggunakan kembali layanan terapi di Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun				
2	Pelanggan akan tetap menggunakan layanan terapi di Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun.				
3	Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan terapi Di Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun.				
4	Pelanggan setia menggunakan jasa terapi Di Klinik Terapi Tradisional Di Rawamangun.				

**Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Halaman 1 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELAYANAN (X <sub>1</sub> )					
No .	Jenis Kelamin	Usi a	Pekerjaa n	Frekuens i	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KPT
1	1	4	5	4	3	4	3	4	3	17
2	2	3	1	3	2	3	4	4	3	16
3	2	1	2	1	3	3	4	3	4	17
4	1	3	1	3	3	4	4	4	4	19
5	2	1	2	1	3	4	4	3	4	18
6	2	2	1	1	3	4	4	4	4	19
7	2	1	5	1	3	3	3	4	3	16
8	2	3	5	1	3	4	4	4	4	19
9	1	3	1	3	3	4	3	4	4	18
10	2	3	4	2	3	4	4	4	4	19
11	2	3	5	3	3	3	3	3	3	15
12	2	3	5	1	3	3	3	3	3	15
13	1	4	5	4	3	4	4	4	4	19
14	1	4	5	2	4	3	4	4	3	18
15	2	3	4	2	3	4	4	4	4	19
16	1	3	3	2	3	3	4	2	3	15
17	1	5	3	4	3	3	2	4	3	15
18	2	1	2	3	3	3	2	3	2	13
19	2	4	4	4	4	3	4	3	3	17
20	2	2	1	2	3	2	2	2	3	12
21	2	1	2	1	2	3	3	3	3	14
22	2	1	2	1	3	3	4	3	4	17
23	2	3	3	3	2	3	3	2	4	14
24	1	2	1	4	3	4	2	3	3	15
25	1	2	1	2	4	3	3	2	3	15

**Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Halaman 2 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELAYANAN (X <sub>1</sub> )					
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KPT
26	2	3	4	3	4	3	3	4	3	17
27	2	3	4	2	3	3	4	3	3	16
28	1	3	3	3	4	3	3	4	3	17
29	1	5	5	3	3	4	3	4	3	17
30	2	4	4	1	3	4	3	3	4	17
31	2	3	1	1	3	3	4	3	4	17
32	1	4	3	1	3	3	3	4	3	16
33	1	1	1	2	3	4	3	3	3	16
34	2	2	1	3	3	4	4	4	4	19
35	1	4	3	4	3	3	4	3	4	17
36	1	3	5	2	3	3	3	3	4	16
37	2	3	3	1	2	3	2	2	3	12
38	1	4	5	1	3	4	3	4	3	17
39	1	4	3	2	3	4	4	4	3	18
40	1	4	1	3	3	4	3	4	4	18
41	1	4	5	2	3	4	4	4	4	19
42	2	3	1	1	2	4	4	4	4	18
43	2	4	4	3	3	3	3	3	3	15
44	1	3	1	1	3	3	3	3	3	15
45	2	3	1	2	2	4	4	4	3	17
46	1	2	1	3	2	3	4	3	3	15
47	2	1	2	1	3	3	3	3	3	15
48	2	3	5	2	2	3	3	4	4	16
49	1	4	1	1	3	4	3	3	3	16
50	1	1	2	2	3	3	4	4	4	18



**Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Halaman 3 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELAYANAN (X <sub>1</sub> )					
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frek	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KPT
51	1	2	1	1	3	3	4	3	3	16
52	2	1	2	2	3	3	3	3	4	16
53	2	4	4	3	3	3	3	3	3	15
54	1	2	1	2	3	3	3	3	4	16
55	1	2	1	1	3	3	3	3	4	16
56	1	1	1	3	3	3	3	3	3	15
57	1	2	2	1	4	3	3	4	3	17
58	2	2	2	1	3	3	4	4	3	17
59	2	1	2	2	4	4	3	3	4	18
60	1	2	1	4	4	3	3	3	3	16
61	2	3	4	3	3	3	3	4	3	16
62	1	2	1	2	3	4	4	3	3	17
63	1	1	2	1	3	3	3	3	4	16
64	1	1	2	1	3	3	4	3	4	17
65	2	2	3	2	3	3	3	3	4	16
66	1	1	2	1	3	3	3	3	4	16
67	2	2	2	2	4	3	3	3	4	17
68	2	2	1	2	3	3	3	4	3	16
69	2	4	4	4	3	3	3	3	4	16
70	2	2	3	2	3	3	4	3	3	16
71	2	2	2	1	3	4	3	4	3	17
72	2	2	2	2	3	3	4	3	4	17
73	2	2	1	3	3	3	3	3	4	16
74	1	3	1	2	3	3	3	3	3	15
75	2	4	4	4	3	3	3	3	3	15

**Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

**Halaman 4 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELAYANAN (X <sub>1</sub> )					
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frek	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KPT
76	1	2	3	2	3	3	3	3	3	15
77	1	2	1	1	3	3	3	3	4	16
78	2	2	4	1	3	3	3	4	3	16
79	1	2	1	3	3	3	3	3	4	16
80	1	2	1	1	3	3	3	3	4	16
81	1	2	1	2	4	3	3	3	3	16
82	1	2	1	4	3	3	3	3	4	16
83	1	3	5	2	4	3	3	3	4	17
84	1	1	1	1	3	3	4	3	4	17
85	2	1	2	1	4	4	4	4	4	20
86	1	2	1	2	3	4	4	3	4	18
87	2	4	4	1	4	3	3	4	3	17
88	1	2	2	1	3	3	4	3	4	17
89	2	2	1	2	4	4	3	3	4	18
90	2	4	3	3	2	3	3	3	4	15
91	1	2	3	1	4	4	4	3	3	18
92	1	3	5	1	4	3	4	3	4	18
93	1	1	2	2	4	4	4	3	3	18
94	1	1	2	1	3	3	3	4	4	17
95	2	2	1	1	4	3	4	3	3	17
96	2	4	4	2	4	3	3	4	3	17
97	2	3	1	1	4	3	4	3	4	18
98	1	3	1	2	4	3	4	4	4	19
99	1	3	1	3	4	3	4	4	3	18
100	1	3	3	2	3	3	4	3	4	17

**Lampiran 3. Hasil Data Kuesioner Harga (X<sub>2</sub>)**

**Halaman 1 dari 4 halaman**

No.	DATA RESPONDEN				HARGA (X <sub>2</sub> )			
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	H1	H <sub>2</sub>	H3	HT
1	1	4	5	4	3	2	4	9
2	2	3	1	3	3	4	4	11
3	2	1	2	1	3	2	3	8
4	1	3	1	3	3	3	3	9
5	2	1	2	1	4	4	4	12
6	2	2	1	1	4	4	4	12
7	2	1	5	1	3	3	4	10
8	2	3	5	1	4	2	3	9
9	1	3	1	3	2	2	3	7
10	2	3	4	2	3	3	3	9
11	2	3	5	3	4	2	4	10
12	2	3	5	1	3	3	3	9
13	1	4	5	4	4	4	4	12
14	1	4	5	2	3	2	3	8
15	2	3	4	2	4	2	4	10
16	1	3	3	2	4	2	3	9
17	1	5	3	4	3	2	3	8
18	2	1	2	3	2	2	3	7
19	2	4	4	4	3	3	4	10
20	2	2	1	2	3	2	3	8
21	2	1	2	1	3	3	4	10
22	2	1	2	1	3	3	4	10
23	2	3	3	3	3	2	3	8
24	1	2	1	4	3	2	4	9
25	1	2	1	2	2	3	3	8

### Lampiran 3. Hasil Data Kuesioner Harga (X<sub>2</sub>)

Halaman 2 dari 4 halaman

DATA RESPONDEN				HARGA (X <sub>2</sub> )				
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	H1	H <sub>2</sub>	H3	HT
28	1	3	3	3	2	3	4	9
29	1	5	5	3	2	2	3	7
30	2	4	4	1	2	3	4	9
31	2	3	1	1	3	2	2	7
32	1	4	3	1	3	2	3	8
33	1	1	1	2	3	3	3	9
34	2	2	1	3	4	4	4	12
35	1	4	3	4	3	3	3	9
36	1	3	5	2	4	3	4	11
37	2	3	3	1	2	2	2	6
38	1	4	5	1	2	3	2	7
39	1	4	3	2	3	2	3	8
40	1	4	1	3	3	2	3	8
41	1	4	5	2	4	4	4	12
42	2	3	1	1	3	3	3	9
43	2	4	4	3	4	4	4	12
44	1	3	1	1	3	3	3	9
45	2	3	1	2	4	3	4	11
46	1	2	1	3	3	4	3	10
47	2	1	2	1	2	3	4	9
48	2	3	5	2	3	3	3	9
49	1	4	1	1	3	3	3	9
50	1	1	2	2	3	4	4	11

**Lampiran 3. Hasil Data Kuesioner Harga (X<sub>2</sub>)**

**Halaman 3 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					HARGA (X <sub>2</sub> )			
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	H1	H <sub>2</sub>	H3	HT
51	1	2	1	1	3	3	3	9
52	2	1	2	2	3	3	3	9
53	2	4	4	3	3	3	3	9
54	1	2	1	2	3	3	3	9
55	1	2	1	1	3	3	4	10
56	1	1	1	3	3	3	4	10
57	1	2	2	1	4	3	4	11
58	2	2	2	1	4	3	4	11
59	2	1	2	2	3	3	4	10
60	1	2	1	4	3	2	3	8
61	2	3	4	3	3	3	3	9
62	1	2	1	2	3	3	4	10
63	1	1	2	1	3	3	4	10
64	1	1	2	1	3	3	4	10
65	2	2	3	2	4	3	4	11
66	1	1	2	1	3	3	4	10
67	2	2	2	2	3	3	3	9
68	2	2	1	2	3	3	3	9
69	2	4	4	4	4	4	4	12
70	2	2	3	2	3	3	3	9
71	2	2	2	1	3	4	3	10
72	2	2	2	2	3	4	3	10
73	2	2	1	3	3	3	3	9
74	1	3	1	2	4	3	3	10
75	2	4	4	4	4	3	3	10

**Lampiran 3. Hasil Data Kuesioner Harga (X<sub>2</sub>)**

**Halaman 4 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					HARGA (X <sub>2</sub> )			
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	H1	H <sub>2</sub>	H3	HT
76	1	2	3	2	3	3	4	10
77	1	2	1	1	3	3	3	9
78	2	2	4	1	3	3	3	9
79	1	2	1	3	3	3	4	10
80	1	2	1	1	3	3	3	9
81	1	2	1	2	3	3	4	10
82	1	2	1	4	3	3	3	9
83	1	3	5	2	4	3	4	11
84	1	1	1	1	3	4	3	10
85	2	1	2	1	3	4	3	10
86	1	2	1	2	3	3	4	10
87	2	4	4	1	3	3	4	10
88	1	2	2	1	3	4	3	10
89	2	2	1	2	4	3	3	10
90	2	4	3	3	2	3	3	8
91	1	2	3	1	4	3	4	11
92	1	3	5	1	3	4	3	10
93	1	1	2	2	4	3	4	11
94	1	1	2	1	4	4	3	11
95	2	2	1	1	3	3	4	10
96	2	4	4	2	4	3	4	11
97	2	3	1	1	3	4	3	10
98	1	3	1	2	3	4	3	10
99	1	3	1	3	3	3	4	10
100	1	3	3	2	3	4	3	10

**Lampiran 4. Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Halaman 1 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELANGGAN (Y)			
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	KPP1	KPP2	KPP3	KPPT
1	1	4	5	4	2	3	4	9
2	2	3	1	3	3	2	4	9
3	2	1	2	1	3	3	3	9
4	1	3	1	3	4	3	4	11
5	2	1	2	1	4	3	4	11
6	2	2	1	1	4	4	4	12
7	2	1	5	1	3	4	3	10
8	2	3	5	1	3	2	3	8
9	1	3	1	3	2	2	3	7
10	2	3	4	2	4	3	4	11
11	2	3	5	3	4	3	4	11
12	2	3	5	1	3	3	3	9
13	1	4	5	4	4	3	4	11
14	1	4	5	2	3	4	3	10
15	2	3	4	2	3	3	3	9
16	1	3	3	2	3	4	3	10
17	1	5	3	4	2	3	2	7
18	2	1	2	3	3	2	2	7
19	2	4	4	4	4	4	3	11
20	2	2	1	2	2	1	2	5
21	2	1	2	1	3	2	3	8
22	2	1	2	1	3	3	4	10
23	2	3	3	3	3	3	2	8
24	1	2	1	4	4	3	4	11
25	1	2	1	2	3	2	3	8

### Lampiran 4. Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 2 dari 4 halaman

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELANGGAN (Y)			
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	KPP1	KPP2	KPP3	KPPT
26	2	3	4	3	4	3	4	11
27	2	3	4	2	3	2	3	8
28	1	3	3	3	3	4	4	11
29	1	5	5	3	3	4	3	10
30	2	4	4	1	3	4	3	10
31	2	3	1	1	3	4	3	10
32	1	4	3	1	3	4	3	10
33	1	1	1	2	3	3	3	9
34	2	2	1	3	4	3	4	11
35	1	4	3	4	4	4	3	11
36	1	3	5	2	4	4	3	11
37	2	3	3	1	2	2	2	6
38	1	4	5	1	2	2	2	6
39	1	4	3	2	3	2	3	8
40	1	4	1	3	3	3	3	9
41	1	4	5	2	3	4	4	11
42	2	3	1	1	4	4	4	12
43	2	4	4	3	3	3	3	9
44	1	3	1	1	3	3	3	9
45	2	3	1	2	4	4	4	12
46	1	2	1	3	4	3	3	10
47	2	1	2	1	3	3	3	9
48	2	3	5	2	3	3	3	9
49	1	4	1	1	3	3	3	9
50	1	1	2	2	4	3	3	10



### Lampiran 4. Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 3 dari 4 halaman

DATA RESPONDEN					KEPUASAN PELANGGAN (Y)			
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	KPP1	KPP2	KPP3	KPPT
51	1	2	1	1	4	3	3	10
52	2	1	2	2	3	3	4	10
53	2	4	4	3	3	3	4	10
54	1	2	1	2	3	3	4	10
55	1	2	1	1	3	3	4	10
56	1	1	1	3	3	3	3	9
57	1	2	2	1	4	3	4	11
58	2	2	2	1	3	4	3	10
59	2	1	2	2	3	3	4	10
60	1	2	1	4	3	4	3	10
61	2	3	4	3	3	4	3	10
62	1	2	1	2	3	3	2	8
63	1	1	2	1	3	3	4	10
64	1	1	2	1	3	3	4	10
65	2	2	3	2	3	3	4	10
66	1	1	2	1	3	3	3	9
67	2	2	2	2	3	3	4	10
68	2	2	1	2	3	4	3	10
69	2	4	4	4	3	3	3	9
70	2	2	3	2	3	3	4	10
71	2	2	2	1	4	3	4	11
72	2	2	2	2	4	3	4	11
73	2	2	1	3	3	3	4	10
74	1	3	1	2	3	3	4	10
75	2	4	4	4	3	3	3	9

#### Lampiran 4. Hasil Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Halaman 4 dari 4 halaman

No.	DATA RESPONDEN				KEPUASAN PELANGGAN (Y)			
	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	KPP1	KPP2	KPP3	KPPT
76	1	2	3	2	3	3	3	9
77	1	2	1	1	3	3	4	10
78	2	2	4	1	3	3	4	10
79	1	2	1	3	4	3	4	11
80	1	2	1	1	3	4	3	10
81	1	2	1	2	3	3	3	9
82	1	2	1	4	3	3	3	9
83	1	3	5	2	3	4	3	10
84	1	1	1	1	4	4	4	12
85	2	1	2	1	3	3	3	9
86	1	2	1	2	4	4	4	12
87	2	4	4	1	4	3	4	11
88	1	2	2	1	4	3	4	11
89	2	2	1	2	4	4	3	11
90	2	4	3	3	4	3	3	10
91	1	2	3	1	4	4	4	12
92	1	3	5	1	4	3	4	11
93	1	1	2	2	3	3	3	9
94	1	1	2	1	3	4	3	10
95	2	2	1	1	3	4	3	10
96	2	4	4	2	4	3	4	11
97	2	3	1	1	4	3	4	11
98	1	3	1	2	4	3	4	11
99	1	3	1	3	4	3	4	11
100	1	3	3	2	4	3	4	11

### Lampiran 5. Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)

Halaman 1 dari 5 halaman

DATA RESPONDEN					LOYALITAS PELANGGAN (Z)				
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	LP1	LP2	LP3	LP4	LPT
1	1	4	5	4	4	2	3	4	13
2	2	3	1	3	3	2	4	3	12
3	2	1	2	1	3	3	4	4	14
4	1	3	1	3	4	3	3	3	13
5	2	1	2	1	3	2	3	2	10
6	2	2	1	1	4	4	4	4	16
7	2	1	5	1	3	2	3	3	11
8	2	3	5	1	3	3	3	3	12
9	1	3	1	3	3	2	3	2	10
10	2	3	4	2	3	4	4	4	15
11	2	3	5	3	3	3	3	3	12
12	2	3	5	1	3	3	3	3	12
13	1	4	5	4	4	4	4	4	16
14	1	4	5	2	3	3	3	2	11
15	2	3	4	2	4	4	4	4	16
16	1	3	3	2	3	2	3	3	11
17	1	5	3	4	3	3	3	2	11
18	2	1	2	3	3	2	2	3	10
19	2	4	4	4	4	3	4	4	15
20	2	2	1	2	2	1	2	2	7
21	2	1	2	1	3	2	2	2	9
22	2	1	2	1	3	3	3	3	12
23	2	3	3	3	2	3	3	3	11
24	1	2	1	4	2	3	2	3	10
25	1	2	1	2	3	2	3	2	10

### Lampiran 5. Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)

Halaman 2 dari 4 halaman

DATA RESPONDEN					LOYALITAS PELANGGAN (Z)				
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	LP1	LP2	LP3	LP4	LPT
26	2	3	4	3	3	2	3	2	10
27	2	3	4	2	3	4	3	2	12
28	1	3	3	3	3	2	4	2	11
29	1	5	5	3	3	2	3	2	10
30	2	4	4	1	2	3	4	2	11
31	2	3	1	1	3	2	3	2	10
32	1	4	3	1	3	2	4	2	11
33	1	1	1	2	3	3	3	3	12
34	2	2	1	3	4	4	4	4	16
35	1	4	3	4	4	4	4	4	16
36	1	3	5	2	3	3	3	2	11
37	2	3	3	1	2	2	2	2	8
38	1	4	5	1	2	2	2	2	8
39	1	4	3	2	3	2	3	2	10
40	1	4	1	3	3	2	3	2	10
41	1	4	5	2	3	3	4	4	14
42	2	3	1	1	4	4	4	4	16
43	2	4	4	3	4	4	4	4	16
44	1	3	1	1	3	3	3	3	12
45	2	3	1	2	3	3	4	4	14
46	1	2	1	3	3	3	3	4	13
47	2	1	2	1	3	3	3	3	12
48	2	3	5	2	3	3	4	4	14
49	1	4	1	1	3	3	3	2	11
50	1	1	2	2	4	4	4	4	16

**Lampiran 5. Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)**

**Halaman 3 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					LOYALITAS PELANGGAN (Z)				
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	LP1	LP2	LP3	LP4	LPT
51	1	2	1	1	3	3	3	3	12
52	2	1	2	2	3	3	3	4	13
53	2	4	4	3	3	3	3	3	12
54	1	2	1	2	3	3	3	4	13
55	1	2	1	1	3	3	3	3	12
56	1	1	1	3	4	3	3	4	14
57	1	2	2	1	3	4	3	4	14
58	2	2	2	1	4	3	4	3	14
59	2	1	2	2	3	3	3	4	13
60	1	2	1	4	3	4	3	3	13
61	2	3	4	3	3	3	3	3	12
62	1	2	1	2	3	3	3	2	11
63	1	1	2	1	3	3	3	4	13
64	1	1	2	1	3	3	3	3	12
65	2	2	3	2	3	3	3	4	13
66	1	1	2	1	3	3	3	4	13
67	2	2	2	2	3	3	3	3	12
68	2	2	1	2	3	3	3	4	13
69	2	4	4	4	3	3	3	4	13
70	2	2	3	2	2	3	3	3	11
71	4	3	2	1	4	3	4	3	14
72	2	2	2	2	3	4	4	3	14
73	2	2	1	3	3	3	3	4	13
74	1	3	1	2	3	3	3	3	12
75	2	4	4	4	3	3	3	3	12

**Lampiran 5. Hasil Data Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Z)**

**Halaman 4 dari 4 halaman**

DATA RESPONDEN					LOYALITAS PELANGGAN (Z)				
No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi	LP1	LP2	LP3	LP4	LPT
76	1	2	3	2	4	3	3	3	13
77	1	2	1	1	3	3	3	3	12
78	2	2	4	1	3	3	3	4	13
79	1	2	1	3	3	3	3	3	12
80	1	2	1	1	3	3	3	4	13
81	1	2	1	2	3	2	2	3	10
82	1	2	1	4	3	3	3	4	13
83	1	3	5	2	3	4	3	4	14
84	1	1	1	1	3	4	3	4	14
85	2	1	2	1	4	3	4	3	14
86	1	2	1	2	3	3	3	3	12
87	2	4	4	1	3	4	3	4	14
88	1	2	2	1	3	3	4	4	14
89	2	2	1	2	4	3	3	3	13
90	2	4	3	3	3	3	3	3	12
91	1	2	3	1	3	3	3	4	13
92	1	3	5	1	3	4	3	4	14
93	1	1	2	2	4	3	3	4	14
94	1	1	2	1	3	4	3	4	14
95	2	2	1	1	3	4	3	4	14
96	2	4	4	2	3	4	3	4	14
97	2	3	1	1	3	4	3	4	14
98	1	3	1	2	3	4	3	4	14
99	1	3	1	3	3	4	4	4	15
100	1	3	3	2	4	4	4	3	15

### Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

		Correlations					Total_X
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	1
X1.1	Pearson Correlation	1	-,025	,075	,060	-,080	,384**
	Sig. (2-tailed)		,804	,461	,551	,431	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-,025	1	,256*	,378**	,146	,607**
	Sig. (2-tailed)	,804		,010	,000	,148	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,075	,256*	1	,200*	,292**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,461	,010		,046	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,060	,378**	,200*	1	-,012	,600**
	Sig. (2-tailed)	,551	,000	,046		,903	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-,080	,146	,292**	-,012	1	,480**
	Sig. (2-tailed)	,431	,148	,003	,903		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X 1	Pearson Correlation	,384**	,607**	,680**	,600**	,480**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Harga (X<sub>2</sub>)

		<b>Correlations</b>			
		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,215*	,343**	,728**
	Sig. (2-tailed)		,032	,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,215*	1	,201*	,694**
	Sig. (2-tailed)	,032		,044	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,343**	,201*	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,044		,000
	N	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	,728**	,694**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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



### Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

		<b>Correlations</b>			
		Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,306**	,528**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,306**	1	,165	,670**
	Sig. (2-tailed)	,002		,101	,000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,528**	,165	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000	,101		,000
	N	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	,807**	,670**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

### Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Z)

		Correlations				
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Total_Z
Z.1	Pearson Correlation	1	,343**	,521**	,350**	,675**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	,343**	1	,421**	,614**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	,521**	,421**	1	,316**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100
Z.4	Pearson Correlation	,350**	,614**	,316**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100
Total_Z	Pearson Correlation	,675**	,820**	,700**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas

Halaman 1 dari 2 halaman

### RELIABILITY KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,702	6

### RELIABILITY HARGA (X<sub>2</sub>)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,777	4

**Lampiran 10. Hasil Uji Reliability**

**Halaman 2 dari 2 halaman**

**RELIABILITY KEPUASAN PELANGGAN (Y)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,798	4

**RELIABILITY LOYALITAS PELANGGAN (Z)**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,799	5

## Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear

Halaman 1 dari 2 halaman

### Persamaan struktural 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,624 <sup>a</sup>	,389	,377	1,06283

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,819	2	34,909	30,904	,000 <sup>b</sup>
	Residual	109,571	97	1,130		
	Total	179,390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,352	1,265		,278	,782
	Kualitas Pelayanan	,330	,078	,363	4,248	,000
	Harga	,419	,091	,392	4,589	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear

Halaman 2 dari 2 halaman

### Persamaan Struktural II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,705 <sup>a</sup>	,497	,481	1,37145

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	178,187	3	59,396	31,579	,000 <sup>b</sup>
	Residual	180,563	96	1,881		
	Total	358,750	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,606	1,633		-,983	,328
	Kualitas Pelayanan	,314	,109	,244	2,878	,005
	Harga	,563	,130	,373	4,338	,000
	Kepuasan Pelanggan	,365	,131	,258	2,785	,006

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

**Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup Peneliti****DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pribadi**

Nama : Kanah  
NPM : 2113000304  
Tempat dan Tanggal Lahir : Cianjur, 04 Agustus 1992  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Rusun Tambora III Blok C Lantai IV No.03  
Jakarta Barat  
Telepon : 0812-8427-2722  
Email : kanah488@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDN Bojongkadu, Cianjur : Lulus tahun 2004  
SMP : Lulus tahun 2008  
SMA Negeri PKBM, Jakarta : Lulus tahun 2012  
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2013 sampai sekarang

**Pekerjaan**

Alamat Kantor : Jl. Tongkol No. 1A Rawamangun, Jakarta Timur.



**BioSCent**  
Bioenergy Solution Center

Hal : Balasan

Kepada Yth  
Ketua Jurusan S-1 Manajemen  
Di tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irwan Effendi  
Jabatan : Pemilik Usaha

Menerangkan bahwa,

Nama : Kanah  
NPK : 2113000304  
Mahasiswa : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN”  
(Studi Pada Klinik Terapi Tradisional Bioenergy Solution Center  
di Rawamangun)**

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 2020  
Hormat kami,  
Pemilik Usaha

**Irwan Effendi**