

## Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan karya ilmiah/skripsi yang berjudul “**Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Kopi Titik Koma Rawamangun )**”. Dengan ini saya Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi dari Fakultas Ekonomi STIE INDONESIA, memohon partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

Dengan demikian, saya berharap kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sebaik – baiknya serta sejujur – jujurnya. Informasi yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, akan saya jamin kerahasiannya. Maka dari itu atas waktu dan perhatiannya kepada kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi

21160000364

## **IDENTITAS RESPONDEN**

Sebelum Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pernyataan – pernyataan kuesioner penelitian ini, dimohon sebelumnya untuk mengisi dan melengkapi data berikut. Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i akan diberlakukan secara rahasia.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki – Laki
  - Perempuan
3. Usia :
  - < 20 tahun
  - 21 – 30 tahun
  - 31 – 40 tahun
  - > 40 tahun
4. Pekerjaan :
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Wirausaha
  - Karyawan Swasta
  - Pegawai Negeri
  - Pekerja Lepas

Pada masing-masing pernyataan terdapat lima pilihan jawaban yang mengacu pada teknik skala likert yaitu 1 – 5 . Kriteria penilaiannya yaitu sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju ( STS )

2 = Tidak Setuju ( TS )

3 = Ragu – Ragu ( RR )

4 = Setuju ( S )

5 = Sangat Setuju ( SS )

## Lanjutan Lampiran 1

**1. Pengalaman Pelanggan (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Desain <i>layout</i> serta konsep interior dari Kopi Titik Koma Rawamangun tertata dengan rapi dan menarik yang membuat saya merasa nyaman berada disana.					
2.	Cita rasa minuman yang dihidangkan dari Kopi Titik Koma Rawamangun memiliki aroma dan rasa yang khas.					
3.	Barista atau pelayan mempunyai wawasan yang baik dalam mengatasi permasalahan atau keluhan saat saya mengonsumsi produk Kopi Titik Koma Rawamangun.					
4.	Barista atau pelayan menawarkan produk kopi dan minuman lainnya yang recommended kepada saya saat mau memesan.					
5.	Kopi Titik Koma Rawamangun memberikan informasi tentang promosi - promosi terhadap produknya melalui media sosial.					

**2. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
6.	Barista dan pelayan berpenampilan rapi dan menarik.					
7.	Gerai Kopi Titik Koma Rawamangun menyediakan fasilitas cukup memadai.					

## Lanjutan Lampiran 1

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
8.	Barista dan pelayan peduli terhadap kenyamanan konsumen.					
9.	Barista dan pelayan menanggapi konsumen yang susah dalam memilih menu hidangan.					
10.	Cepat tanggapnya para barista dan pelayan dalam melayani konsumen.					
11.	Konsumen mendapatkan pelayanan yang baik serta terpercaya.					
12.	Para barista dan pelayan menjaminkan kepada konsumen bahwa produk kopi dan minuman lainnya yang dipilih memiliki rasa yang berkualitas.					

**3. Nilai Pelanggan (X<sub>3</sub>)**

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
13.	Produk kopi dan minuman lainnya yang disajikan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen.					
14.	Ngopi dan nongkrong di Kopi Titik Koma Rawamangun membuat diri saya merasa betah dan nyaman.					
15.	Para barista dan pelayan di Kopi Titik Koma Rawamangun memberikan pelayanan yang ramah dan baik.					
16.	Harga dari produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang saya inginkan.					

## Lanjutan Lampiran 1

**4. Loyalitas Pelanggan (Y)**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RR</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
17.	Saya akan setia terhadap produk Kopi Titik Koma Rawamangun.					
18.	Saya tidak akan terpengaruh dengan orang lain tentang informasi yang negatif mengenai Kopi Titik Koma Rawamangun.					
19.	Saya akan merekomendasikan Kopi Titik Koma Rawamangun kepada keluarga, teman, sahabat, dan kerabat lainnya.					

Lampiran 2 : Variabel Pengalaman Pelanggan (X<sub>1</sub>)

No Responden	Pengalaman Pelanggan					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	2	2	2	4	5	15
2	5	5	5	4	4	23
3	5	3	3	4	3	18
4	5	5	5	4	4	23
5	3	4	4	4	4	19
6	4	4	3	4	3	18
7	4	3	4	5	5	21
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	4	5	4	23
10	5	5	5	5	5	25
11	4	4	4	5	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	5	5	22
14	5	5	4	5	5	24
15	4	5	4	4	4	21
16	4	5	4	4	4	21
17	4	4	4	4	3	19
18	4	5	4	4	5	22
19	4	3	4	3	4	18
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	3	4	5	4	20
23	5	4	4	5	4	22
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	4	4	3	18
26	4	5	5	4	3	21
27	4	4	2	5	4	19
28	5	5	5	5	4	24
29	4	4	4	4	4	20
30	4	5	5	5	5	24
31	4	4	4	5	4	21
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	5	5	22
34	4	4	3	4	4	19
35	4	3	3	3	3	16
36	4	4	3	2	4	17
37	4	2	4	4	2	16
38	5	4	4	5	5	23
39	4	3	4	3	4	18
40	4	4	4	4	3	19
41	4	3	3	4	3	17
42	4	4	5	4	3	20
43	3	2	5	4	5	19

## Lanjutan Lampiran 2

No. Respon den	Pengalaman Pelanggan					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
44	4	5	5	5	5	24
45	3	4	3	3	5	18
46	4	4	3	5	5	21
47	3	4	4	4	4	19
48	4	3	2	2	4	15
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	1	5	1	5	17
52	5	4	4	4	4	21
53	5	5	4	3	4	21
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	3	19
56	4	4	4	4	4	20
57	4	3	4	3	4	18
58	4	4	5	4	4	21
59	3	3	3	3	3	15
60	4	3	4	4	4	19
61	4	4	3	3	3	17
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	5	21
64	5	4	4	4	4	21
65	4	3	5	5	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	5	1	3	5	5	19
68	3	4	2	3	3	15
69	5	3	4	2	5	19
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	5	4	21
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20
74	5	5	5	5	4	24
75	5	4	4	5	5	23
76	4	3	5	5	3	20
77	4	3	3	4	3	17
78	4	3	5	4	4	20
79	3	3	4	4	4	18
80	4	5	4	4	3	20
81	4	4	4	5	5	22
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	4	4	5	23
84	4	4	4	4	4	20
85	3	4	5	5	4	21

## Lanjutan Lampiran 2

No. Responden	Pengalaman Pelanggan					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
86	5	4	4	5	4	22
87	5	5	5	5	5	25
88	4	5	5	5	1	20
89	4	4	5	5	5	23
90	4	4	4	4	3	19
91	4	4	4	3	4	19
92	3	4	3	3	2	15
93	3	4	3	3	2	15
94	4	4	5	5	3	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	5	4	21
97	4	4	4	4	4	20
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25
100	5	3	5	3	3	19
TOTAL	418	396	408	417	403	2042





## Lanjutan Lampiran 3

No. Responde n	Kualitas Pelayanan							Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
47	4	4	4	4	4	4	4	28
48	3	5	4	2	1	3	3	21
49	5	5	5	5	5	4	5	34
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	1	2	3	4	22
52	4	4	5	4	4	4	4	29
53	4	3	4	5	4	4	5	29
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	4	3	2	2	2	3	21
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	3	3	3	4	4	3	24
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	3	3	4	3	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	5	4	4	4	4	4	29
64	4	4	5	5	5	5	4	32
65	5	4	4	4	4	5	4	30
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	5	4	4	4	4	4	4	29
68	5	3	3	4	3	5	4	27
69	4	4	5	1	5	4	3	26
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	5	5	4	4	4	4	31
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	4	4	4	4	4	5	4	29
74	4	4	4	5	5	5	4	31
75	4	4	5	5	5	4	4	31
76	3	5	3	4	4	3	5	27
77	4	4	4	3	4	4	4	27
78	4	3	3	4	3	3	4	24
79	3	3	3	3	2	4	3	21
80	3	4	5	5	5	4	5	31
81	4	4	4	4	5	5	5	31
82	5	5	5	5	5	5	5	35
83	4	5	5	5	4	4	5	32
84	5	4	5	4	4	4	5	31
85	5	5	5	4	4	4	4	31
86	5	4	4	4	4	4	5	30
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	3	5	5	5	5	5	5	33
89	5	5	5	5	5	5	5	35
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	4	5	4	4	4	5	4	30
92	4	4	3	2	2	3	2	20
93	3	3	4	3	3	3	3	22

## Lanjutan Lampiran 3

No. Responde n	Kualitas Pelayanan							Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
94	5	5	5	2	5	4	4	30
95	4	4	4	5	4	4	5	30
96	5	5	5	4	4	5	5	33
97	5	5	4	4	3	4	4	29
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	4	3	4	3	3	3	4	24
TOTAL	420	412	423	407	408	418	415	2903

Lampiran 4 : Variabel Nilai Pelanggan ( $X_3$ )

No. Responden	Nilai Pelanggan				Total $X_3$
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
1	4	1	4	1	10
2	5	4	4	5	18
3	3	4	4	2	13
4	5	5	5	5	20
5	4	3	4	4	15
6	4	4	5	4	17
7	5	5	5	5	20
8	4	5	4	5	18
9	4	4	4	2	14
10	5	5	5	5	20
11	5	4	4	4	17
12	4	4	4	4	16
13	5	4	4	4	17
14	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16
16	3	4	5	4	16
17	4	4	4	3	15
18	5	4	5	5	19
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	5	3	4	17
23	4	5	5	4	18
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	5	4	17
27	5	4	4	4	17
28	5	5	4	5	19
29	4	4	4	4	16
30	5	4	5	5	19
31	4	4	5	4	17
32	4	4	5	4	17
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	3	3	14
36	4	4	3	4	15
37	3	2	3	3	11
38	4	4	4	4	16
39	3	4	4	4	15
40	4	5	5	5	19
41	4	4	4	4	16
42	5	4	4	3	16
43	3	4	4	3	14
44	4	4	5	4	17
45	4	3	4	4	15
46	4	4	4	4	16

## Lanjutan Lampiran 4

No. Responden	Nilai Pelanggan				Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
47	4	4	4	5	17
48	3	3	4	3	13
49	4	4	4	5	17
50	5	5	5	5	20
51	5	5	4	4	18
52	5	4	5	4	18
53	4	5	5	4	18
54	5	5	5	5	20
55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	4	4	3	4	15
58	4	4	4	4	16
59	3	4	3	3	13
60	4	3	4	3	14
61	3	3	4	3	13
62	4	4	4	3	15
63	4	5	4	4	17
64	4	5	5	4	18
65	4	4	3	4	15
66	4	4	4	4	16
67	5	4	4	4	17
68	4	5	3	4	16
69	2	4	5	1	12
70	5	5	5	5	20
71	5	5	4	5	19
72	5	5	5	5	20
73	4	4	5	4	17
74	5	4	5	5	19
75	5	3	5	3	16
76	3	5	4	4	16
77	5	4	5	5	19
78	4	3	4	4	15
79	4	3	3	3	13
80	5	4	4	5	18
81	4	4	4	2	14
82	5	5	5	5	20
83	5	4	4	5	18
84	4	4	4	5	17
85	3	4	3	4	14
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	4	4	4	4	16

No. Responden	Nilai Pelanggan				Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
91	4	4	4	4	16
92	2	4	3	3	12
93	3	3	3	3	12
94	5	5	5	5	20
95	5	5	5	4	19
96	4	5	5	5	19
97	3	4	4	4	15
98	5	5	5	5	20
99	5	5	5	5	20
100	4	3	4	3	14
TOTAL	418	414	423	403	1658

Lampiran 5 : Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No. Responden	Loyalitas Pelanggan			Total Y
	Y1	Y2	Y3	
1	2	4	2	8
2	4	5	4	13
3	2	2	2	6
4	5	5	5	15
5	3	4	4	11
6	3	4	4	11
7	4	3	5	12
8	5	5	4	14
9	5	5	5	15
10	5	5	5	15
11	3	3	4	10
12	4	4	4	12
13	3	3	4	10
14	5	4	5	14
15	4	4	4	12
16	3	4	4	11
17	3	3	3	9
18	4	4	5	13
19	4	4	4	12
20	4	5	4	13
21	4	4	5	13
22	3	3	4	10
23	4	4	5	13
24	4	4	4	12
25	2	4	4	10
26	4	5	4	13
27	4	3	3	10
28	5	5	4	14
29	3	3	3	9
30	4	5	5	14
31	3	3	4	10
32	4	4	4	12
33	4	3	4	11
34	3	3	4	10
35	4	3	2	9
36	3	4	4	11
37	1	4	2	7
38	3	4	4	11
39	3	3	4	10
40	4	3	4	11
41	4	3	4	11
42	5	4	3	12
43	3	4	4	11
44	5	4	4	13
45	3	3	4	10
46	4	4	4	12

No. Responden	Loyalitas Pelanggan			Total Y
	Y1	Y2	Y3	
47	3	3	4	10
48	1	2	3	6
49	4	4	5	13
50	5	5	5	15
51	2	4	5	11
52	4	4	4	12
53	5	4	5	14
54	5	5	5	15
55	3	3	3	9
56	4	4	4	12
57	4	3	4	11
58	4	4	4	12
59	1	2	3	6
60	2	4	4	10
61	3	3	3	9
62	4	3	4	11
63	4	5	4	13
64	4	4	4	12
65	2	3	4	9
66	4	3	4	11
67	2	3	3	8
68	3	4	4	11
69	3	2	4	9
70	5	5	5	15
71	3	3	5	11
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	5	4	5	14
75	4	5	5	14
76	4	4	3	11
77	4	4	5	13
78	2	3	3	8
79	3	3	3	9
80	5	5	5	15
81	3	4	4	11
82	5	5	5	15
83	5	4	5	14
84	5	5	5	15
85	4	4	4	12
86	4	4	4	12
87	5	5	5	15
88	4	5	5	14
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12



## Lanjutan Lampiran 5

No. Responden	Loyalitas Pelanggan			Total Y
	Y1	Y2	Y3	
92	2	3	2	7
93	3	3	3	9
94	5	4	5	14
95	4	4	5	13
96	4	4	4	12
97	3	2	4	9
98	5	5	5	15
99	5	5	5	15
100	2	3	2	7
TOTAL	369	383	406	1158

Lampiran 6 : Uji Validitas Pengalaman Pelanggan (X<sub>1</sub>)

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,337**	,438**	,261**	,325**	,659**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,009	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,337**	1	,362**	,407**	,152	,686**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,132	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,438**	,362**	1	,397**	,243*	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,261**	,407**	,397**	1	,291**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000		,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,325**	,152	,243*	,291**	1	,603**
	Sig. (2-tailed)	,001	,132	,015	,003		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,659**	,686**	,712**	,714**	,603**	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 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,420**	,406**	,212*	,311**	,370**	,375**	,594**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,034	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,420**	1	,516**	,270**	,377**	,265**	,469**	,644**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,007	,000	,008	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,406**	,516**	1	,335**	,548**	,483**	,395**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,212*	,270**	,335**	1	,566**	,512**	,609**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,034	,007	,001		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,311**	,377**	,548**	,566**	1	,593**	,543**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,370**	,265**	,483**	,512**	,593**	1	,414**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,375**	,469**	,395**	,609**	,543**	,414**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,594**	,644**	,714**	,736**	,799**	,723**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	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 8 : Uji Validitas Nilai Pelanggan (X<sub>3</sub>)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,406**	,432**	,607**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,406**	1	,411**	,614**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,432**	,411**	1	,399**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,607**	,614**	,399**	1	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,784**	,779**	,690**	,864**	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 9 : Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations					
		Y1	Y2	Y3	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,646**	,650**	,904**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,646**	1	,560**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,650**	,560**	1	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,904**	,842**	,843**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 10 : Uji Reliabilitas Pengalaman Pelanggan ( $X_1$ )**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.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**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.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	7

Lampiran 12 : Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan ( $X_3$ )**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.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	4



## Lampiran 13 : Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

**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.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,826	3

Lampiran 14 : KD Parsial  $X_1$  terhadap Y,  $X_2$  terhadap Y,  $X_3$  terhadap Y

KD Parsial  $X_1$  dengan Y

### Partial Corr

		Correlations		
Control Variables			X1	Y
X1		Correlation	1,000	,260
		Significance (2-tailed)	.	,010
X2 & X3		df	0	96
	Y	Correlation	,260	1,000
		Significance (2-tailed)	,010	.
		df	96	0

KD Parsial  $X_2$  dengan Y

### Partial Corr

		Correlations		
Control Variables			X2	Y
X2		Correlation	1,000	,197
		Significance (2-tailed)	.	,051
X3 & X1		df	0	96
	Y	Correlation	,197	1,000
		Significance (2-tailed)	,051	.
		df	96	0

KD Parsial  $X_3$  dengan Y

### Partial Corr

		Correlations		
Control Variables			X3	Y
X3		Correlation	1,000	,428
		Significance (2-tailed)	.	,000
X1 & X2		df	0	96
	Y	Correlation	,428	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	96	0

Lampiran 15 : KD Simultan  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  terhadap  $Y$ 

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 <sup>a</sup>	,695	,685	1,306
a. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan X3, Pengalaman Pelanggan X1, Kualitas Pelayanan X2				

## Lampiran 16 : Uji t dan Uji F

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,214	1,086		-3,881	,000
	Pengalaman Pelanggan X1	,241	,091	,278	2,636	,010
	Kualitas Pelayanan X2	,141	,072	,225	1,974	,051
	Nilai Pelanggan X3	,409	,088	,406	4,643	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372,521	3	124,174	72,759	,000 <sup>b</sup>
	Residual	163,839	96	1,707		
	Total	536,360	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan Y

b. Predictors: (Constant), Nilai Pelanggan X3, Pengalaman Pelanggan X1, Kualitas Pelayanan X2

## Lampiran 17 : Surat Keterangan Riset



**STEI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(INDONESIA COLLEGE OF ECONOMICS)**

S-1 Akuntansi  
S-1 Manajemen  
D-3 Akuntansi  
D-3 Manajemen Perdagangan  
TERAKREDITASI B  
S-2 Akuntansi  
S-2 Manajemen  
INSTITUSI Perguruan Tinggi

Nomor : 401/BAA/STEI/XI/2020  
Lampiran : Proposal Penelitian  
Perihal : **Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia**

**Kepada Yth:**  
**Kopi Titik Koma**  
**Jl. Pemuda No.23 B, RT.8/RW.4, Rawamangun, Kecamatan Pulo Gadung**  
**Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220**

Dengan Hormat,

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Karya Tulis Akhir (Skripsi) dan mempertahankan dihadapan suatu panitia penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Sehubungan dengan hal tersebut, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) :

Nama : Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi  
NPK : 21160000364 No. HP.081905570590  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Judul KTA : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kopi Titik Koma Rawamangun)

Bermaksud untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen dengan topik yang ingin dibahas seperti yang dimuat dalam proposal penelitian terlampir pada Instansi yang Bapak pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa kode etik Perguruan Tinggi menjamin kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.

Sebagai bukti pelaksanaan riset, maka satu set laporan hasil penelitian (Skripsi) nantinya akan diserahkan kepada Manajemen Instansi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Mengetahui

*tuf*  
Toni bagas.

Jakarta, 21 Desember 2020  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**  
Wakil Ketua I,  
*Cherif*  
**Dr. Lies Zulfia, SE., M.Si., Ak., CA**  
NIK. 010999089

*head barista*  
*-kopi titikkoma rawamangun.*

Kampus A : Jl. Kayu Jati Raya No. 11A Rawamngun - Jakarta 13220, INDONESIA  
Telp : (021) 475.0321 ; 475.8702 Fax : (021) 472.2371  
Website : www.stei.ac.id

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**

### **Data Pribadi**

Nama : Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi

NPM : 21160000364

Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Juni 1998

Agama : Kristen Protestan

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl.Cipinang Empang No.17  
RT.005/RW.015 Kel.Cipinang  
Kec.Pulogadung, Jakarta Timur 13240

Telepon : 081905570590

Email : pesakgiovannifay@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

SDN CIPINANG 03 Pagi, Jakarta : Lulus Tahun 2010

SMP YP GKPI Rawamangun, Jakarta : Lulus Tahun 2013

SMAS PELITA TIGA, Jakarta : Lulus Tahun 2016

STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2016 sampai sekarang

### **Pengalaman Organisasi**

2012 – 2013 : Ketua OSIS SMP YP GKPI  
Rawamangun, Jakarta

2015 – 2016 : Anggota OSIS SMAS PELITA  
TIGA, Jakarta

2018 – 2019 : Kepala Divisi Kegiatan BPH UKM  
Seni Budaya STIE Indonesia, Jakarta