

DAFTAR REFERENSI

- Arief. (2020). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, Malang: Bayumedia publishing.
- Bestoon Abdulmaged Othman, Amran Harun, Wiryana Najm Rashid, Safdar Nazeer, Abdul Wahid Mohd Kassim and Kadhim Ghaffar Kadhim. 2019. *The influences of service marketing mix on customer loyalty towards Umrah travel agents: Evidence from Malaysia*. *Jurnal Management Science Letters* 9 (6), 865-876
- Dinas Kependudukan. 2020. Berapa kepadatan penduduk DKI Jakarta saat ini. Di unduh tanggal 20 Agustus 2021, <https://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>
- Ghozali, Imam (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. (2016). *Customer royalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, (Dwi kartini yahya, terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- I Gede Benny Subawa dan Eka Sulistyawati. 2020. *Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi*. *Jurnal E-Jurnal Manajemen* 9 (2), 718-736. SK: Garuda
- Lip M. Aditiya.2020. *5 Raksasa Startup Indonesia, Nomor 1 Berstatus Decacorn*. Diunduh tanggal 25 juni 2021, <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2020/12/16/5-raksasa-startup-indonesia-no-1-berstatus-decacorn>
- Marloes van Asperen, Pieter de Rooij and Corné Dijkmans. 2017. *Engagement-Based Loyalty: The Effects of Social Media Engagement on Customer Loyalty in the Travel Industry*. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 19 (3), 1-17
- Mowen, John C dan Minor, Michael (2012) *perilaku konsumen (Dwi Kartika Yahya, terjemahan)*. Jakarta: Erlangga

- Natalia Siska Katerina, Nyoman Sudiarta dan Ni Putu Eka Mahadewi. 2021. *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di antavaya tour dan travel denpasar*. Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata) 9 (1), 124-132. SK: Sinta (S4)
- Ni Luh Indiani. 2019. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan travel agent di kabupaten badung*. Jurnal Satyagraha 2 (2), 133-149. SK: Sinta (S5)
- Novian Ekawaty, Reminta Lumban Batu, Wanta.2019. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan situs booking online traveloka*. Jurnal manajemen dan bisnis kreatif 4 (2), 111-126. SK: Sinta (S4)
- Nur Rahmah, Muslimin H Kara, Muammar Bakry and Rahmawati Muin. 2021. *Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Shariah Hotel (Study at Pesonna Hotel in Makassar, South Sulawesi)*. International Journal of multicultural and multireligious understanding 8 (4), 224-232
- Sugiyono (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, ujang. (2011). *Perilaku konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Urvi Thakkar.2019. *Mendalami traveler gen z: bucket list generasi masa depan*. Diunduh tanggal 20 Agustus 2021, <https://news.booking.com/mendalami-traveler-gen-z-bucket-list-generasi-masa-depan/>

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Responden Kuesioner

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Strata-1 Manajemenn yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka pembuatan skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, dengan judul “Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan traveloka (Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)”.

Agar penelitian ini memiliki kredibilitas yang tinggi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jaga kerahasiaannya.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab kuisisioner penelitian ini.

Hormat Saya,



Rahmawati

Lanjutan Lampiran 1

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
: Perempuan
3. Usia : 18 tahun - 20 tahun
: 21 tahun - 25 tahun
: 26 tahun – 30 tahun
: Diatas 30 tahun
4. Profesi : Mahasiswa/pelajar
: Karyawan
: Wiraswasta
: Lain-lain
5. Penghasilan : Rp.3.000.000 - < Rp.5.000.000
: Rp.5.000.000 - < Rp.7.000.000
: Rp.7.000.000 - < Rp.9.000.000
: > Rp.9.000.000

II. Petunjuk Pengisian

- 1) Pilihlah salah satu pada pendapat yang anda anggap sesuai
- 2) Penjelasan
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Lanjutan Lampiran 1

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1.	Aplikasi traveloka memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memesan tiket perjalanan				
2.	Traveloka konsisten memberikan pelayanan customer service selama 24 jam				
3.	Traveloka cepat tanggap dalam merespon keluhan dan pertanyaan dari para pelanggan				
4.	Staff marketing traveloka memahami dan menjelaskan setiap fitur di aplikasi traveloka dengan baik				
5.	Traveloka melayani semua customer dengan sopan dan ramah				
6.	Traveloka konsisten dalam menjalankan dan mengembangkan aplikasinya, terbukti dengan banyaknya fitur baru yang ditawarkan traveloka				
7.	Terjaminnya transaksi pembelian karena transaksi hanya dilakukan pembeli dan pihak traveloka tanpa pihak ketiga				
8.	Untuk menanyakan keluhan dan beberapa pertanyaan, traveloka akses nya mudah dihubungi				
9.	Traveloka selalu memberikan informasi ter-update mengenai promo akomodasi serta transportasi yang diberikan melalui notifikasi aplikasi				
10.	Traveloka selalu memberikan perhatian kepada pelanggan mengenai apa yang di inginkan pelanggan				
11.	Traveloka selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik				
12.	Kualitas aplikasi traveloka memberikan kepuasan kepada pelanggan				
13.	Semua pelanggan sangat senang dengan adanya aplikasi traveloka, sehingga memudahkan pelanggan dalam memesan tiket perjalanan				
14.	Citra kualitas dari aplikasi traveloka sangatlah baik, sehingga banyak pelanggan yang memesan tiket perjalanan di traveloka				
15.	Aplikasi traveloka sangat cepat dalam transaksi pembelian pesanan tiket perjalanan				
16.	Traveloka selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan				
17.	Traveloka selalu memberikan penyampaian pelayanan dengan sangat baik dan ramah				
18.	Traveloka selalu memberikan laporan pembelian kepada pelanggan dan penagihan kepada pelanggan dengan fitur				

	paylater traveloka				
19.	Traveloka bagian pemasaran selalu memberikan dukungan kepada pelanggan mengenai saran dan kritik dari aplikasi traveloka				
20.	Pelanggan sangat merekomendasi aplikasi traveloka, karena aplikasi ini sangat memudahkan pelanggan dalam memesan tiket perjalanan				
21.	Pelanggan akan selalu percaya dengan pelayanan traveloka dan akan terus menggunakan aplikasi traveloka dalam jangka panjang				
22.	Traveloka selalu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan				
23.	Traveloka selalu memberikan keandalan dan kecepatan serta konsistensi dari produk dan jasa kepada pelanggan				
24.	Traveloka selalu memberikan kualitas yang baik bagi pengguna yang memesan tiket perjalanan melalui aplikasi traveloka				
25.	Traveloka selalu mengerti keinginan konsumen, misalnya: pada high season menyediakan beberapa promo menarik dan terjangkau				
26.	Kepercayaan pelanggan bahwa Traveloka mampu memenuhi harapan pelanggan)				
27.	Pelanggan akan terus memesan tiket perjalanan secara berulang				
28.	Pelanggan akan terus melakukan pembelian tiket perjalanan secara teratur di aplikasi traveloka				
29.	Pelanggan selalu memesan tiket perjalanan dalam jangka panjang serta mereferensikan aplikasi traveloka kepada orang lain				
30.	Pelanggan tidak akan terpengaruh dengan produk pesaing, karena sudah merasa nyaman melakukan pembelian tiket perjalanan di aplikasi traveloka				

27.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29.	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32.	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
33.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34.	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
35.	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
36.	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32
37.	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	34
38.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40.	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
41.	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34
42.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
43.	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34
44.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
45.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
46.	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36
47.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
48.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
49.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
50.	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
51.	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
54.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
55.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	33
56.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58.	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34

91.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

Lanjutan Lampiran 2 Kepercayaan (X₃)

NO	PERNYATAAN						Σ
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1.	4	4	3	4	4	4	23
2.	3	4	3	3	4	4	21
3.	4	4	4	4	4	4	24
4.	4	4	4	4	4	4	24
5.	4	4	4	4	4	4	24
6.	3	3	3	3	3	3	18
7.	3	3	3	3	3	4	19
8.	3	4	4	4	3	4	22
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	3	3	3	3	3	3	18
11.	3	3	3	3	3	3	18
12.	4	4	4	4	4	4	24
13.	4	4	4	4	4	4	24
14.	3	3	3	3	3	3	18
15.	3	3	3	3	3	3	18
16.	3	4	3	4	4	4	22
17.	3	3	3	4	4	3	20
18.	3	3	3	3	3	3	18
19.	4	4	4	4	4	4	24
20.	3	3	3	3	3	3	18
21.	3	3	3	4	4	3	20
22.	4	4	4	4	4	4	24
23.	3	3	4	4	4	4	22
24.	3	3	3	3	3	3	18
25.	3	4	4	4	4	4	23

26.	4	4	4	4	4	4	24
27.	4	4	4	4	4	4	24
28.	3	3	3	3	3	4	19
29.	3	3	3	3	4	4	20
30.	4	4	3	4	4	4	23
31.	3	3	3	3	3	3	18
32.	3	3	3	3	3	3	18
33.	4	4	4	4	4	4	24
34.	3	3	4	4	4	4	22
35.	3	3	3	3	3	3	18
36.	3	3	3	3	3	3	18
37.	3	3	3	4	3	3	19
38.	4	4	4	4	4	4	24
39.	3	3	3	3	3	3	18
40.	3	3	3	4	3	3	19
41.	3	4	3	3	4	4	21
42.	3	3	3	3	3	3	18
43.	3	3	3	3	4	3	19
44.	3	3	3	3	3	3	18
45.	3	3	3	3	3	3	18
46.	4	4	4	3	3	3	21
47.	3	3	3	3	3	3	18
48.	4	4	3	3	4	4	22
49.	3	3	3	3	3	3	18
50.	4	4	4	4	4	4	24
51.	4	3	4	3	3	3	20
52.	4	3	3	3	3	4	20
53.	3	3	3	3	3	3	18
54.	3	3	3	3	3	3	18
55.	3	4	4	3	3	3	20
56.	3	3	3	3	3	3	18
57.	3	3	3	3	3	3	18

58.	3	4	3	3	3	3	19
59.	3	3	3	3	3	3	18
60.	4	3	4	3	3	4	21
61.	4	4	4	3	3	4	22
62.	3	3	3	3	3	3	18
63.	3	3	3	3	3	3	18
64.	3	3	3	3	3	3	18
65.	4	4	4	4	4	4	24
66.	4	4	4	4	4	4	24
67.	4	4	4	4	4	4	24
68.	3	3	3	3	2	3	17
69.	4	4	4	4	4	4	24
70.	3	3	3	3	3	3	18
71.	4	3	3	3	3	3	19
72.	3	3	2	3	3	3	17
73.	3	3	3	4	3	3	19
74.	3	3	3	3	3	3	18
75.	3	3	3	3	4	3	19
76.	3	3	3	4	3	3	19
77.	3	3	3	3	3	3	18
78.	4	3	3	4	3	4	21
79.	2	3	3	3	4	3	18
80.	2	2	2	2	2	2	12
81.	4	4	4	3	3	3	21
82.	3	3	3	3	4	3	19
83.	3	3	3	3	3	3	18
84.	3	3	3	3	3	3	18
85.	3	3	3	3	3	3	18
86.	3	2	3	3	2	4	17
87.	3	3	3	3	3	3	18
88.	3	3	3	3	3	3	18
89.	4	4	4	4	3	3	22

90.	3	3	3	3	3	3	18
91.	4	4	4	4	4	4	24
92.	3	3	3	3	3	3	18

Lanjutan Lampiran 2 Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN				Σ
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1.	4	4	4	2	14
2.	3	3	3	2	11
3.	3	3	4	4	14
4.	4	4	4	4	16
5.	4	4	4	4	16
6.	3	3	3	3	12
7.	3	3	3	4	13
8.	3	3	3	3	12
9.	4	4	4	4	16
10.	3	3	3	3	12
11.	3	3	3	2	11
12.	4	4	4	4	16
13.	4	4	4	4	16
14.	3	3	3	3	12
15.	3	3	3	3	12
16.	4	3	3	3	13
17.	3	3	4	3	13
18.	3	3	3	3	12
19.	3	3	4	4	14
20.	3	3	3	3	12
21.	3	3	3	3	12
22.	4	4	4	4	16
23.	4	4	4	4	16
24.	3	3	3	3	12

25.	3	3	3	2	11
26.	4	4	4	4	16
27.	4	4	4	4	16
28.	2	2	3	2	9
29.	3	3	3	3	12
30.	4	4	4	4	16
31.	3	3	3	3	12
32.	3	3	3	3	12
33.	4	4	4	4	16
34.	3	3	3	2	11
35.	3	3	3	3	12
36.	2	3	2	3	10
37.	3	3	3	4	13
38.	4	4	4	4	16
39.	3	3	3	3	12
40.	3	3	3	3	12
41.	3	3	3	3	12
42.	3	3	3	3	12
43.	3	2	2	3	10
44.	3	3	3	2	11
45.	3	3	3	3	12
46.	3	3	3	3	12
47.	3	3	3	3	12
48.	4	3	4	3	14
49.	3	3	3	3	12
50.	3	3	3	3	12
51.	3	3	2	2	10
52.	4	4	4	4	16
53.	3	3	3	3	12
54.	3	3	3	3	12
55.	4	3	3	4	14
56.	3	3	3	3	12

57.	3	3	3	3	12
58.	3	3	3	3	12
59.	3	3	3	3	12
60.	3	4	4	4	15
61.	3	4	4	3	14
62.	3	3	3	3	12
63.	3	3	3	3	12
64.	3	3	3	3	12
65.	4	4	4	4	16
66.	3	4	4	4	15
67.	4	4	4	4	16
68.	2	2	3	3	10
69.	4	4	4	4	16
70.	4	3	3	3	13
71.	3	3	3	3	12
72.	2	2	2	3	9
73.	3	3	3	3	12
74.	3	3	3	3	12
75.	3	3	3	4	13
76.	4	3	3	3	13
77.	3	3	3	3	12
78.	4	4	4	3	15
79.	2	2	2	2	8
80.	2	2	2	2	8
81.	3	3	3	3	12
82.	4	3	3	2	12
83.	3	3	3	3	12
84.	3	3	3	2	11
85.	2	2	3	2	9
86.	3	2	3	3	11
87.	3	3	3	3	12
88.	3	3	3	3	12

89.	3	3	3	3	12
90.	3	3	3	3	12
91.	3	3	3	3	12
92.	3	3	3	4	13

X1.9	Pearson Correlation	.548**	.570**	.582**	.545**	.605**	.737**	.714**	.665**	1	.650**	.832**
	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
X1.10	Pearson Correlation	.489**	.532**	.580**	.559**	.596**	.637**	.621**	.678**	.650**	1	.796**
	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
Total_X1	Pearson Correlation	.711**	.805**	.797**	.759**	.786**	.859**	.813**	.764**	.832**	.796**	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).

X2.10	Pearson Correlation	.540**	.633**	.612**	.644**	.499**	.646**	.644**	.592**	.566**	1	.797**
	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
Total_X2	Pearson Correlation	.792**	.795**	.732**	.823**	.789**	.816**	.827**	.833**	.812**	.797**	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).

Lanjutan Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X₃)

		Correlations						Total_X
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	3
X3.1	Pearson	1	.707**	.721**	.572**	.463**	.651**	.821**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X3.2	Pearson	.707**	1	.727**	.619**	.666**	.651**	.875**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X3.3	Pearson	.721**	.727**	1	.636**	.521**	.630**	.845**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X3.4	Pearson	.572**	.619**	.636**	1	.658**	.637**	.823**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X3.5	Pearson	.463**	.666**	.521**	.658**	1	.646**	.796**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X3.6	Pearson	.651**	.651**	.630**	.637**	.646**	1	.843**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Total_X 3	Pearson	.821**	.875**	.845**	.823**	.796**	.843**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92

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

Lanjutan Lampiran 3 Hasil Output SPSS

Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.785**	.710**	.527**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
Y.2	Pearson Correlation	.785**	1	.823**	.614**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
Y.3	Pearson Correlation	.710**	.823**	1	.622**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92
Y.4	Pearson Correlation	.527**	.614**	.622**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92
Total_Y	Pearson Correlation	.860**	.918**	.900**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

Lanjutan Lampiran 3

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	10

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	10

Uji Reliabilitas Kepercayaan (X_3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	6

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	4

Lanjutan Lampiran 3

Koefisien Determinasi Parsial dan Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien Determinasi Parsial**Kualitas Pelayanan (X₁)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.649 ^a	.422	.415	1.513

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Kepuasan Pelanggan (X₂)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.537	.532	1.353

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Kepercayaan (X₃)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.548	1.330

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

Koefisien determinasi berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.612	1.234

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

Lanjutan Lampiran 3

Hipotesis secara parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.655	1.116		-.587	.559
	Kualitas Pelayanan	.123	.053	.269	2.317	.023
	Kepuasan Pelanggan	.144	.067	.292	2.149	.034
	Kepercayaan	.218	.102	.283	2.137	.035

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Kualitas Pelayanan

Variabel	T		Sig		Kesimpulan
	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	$\alpha = 5\%$	
Kualitas Pelayanan (X ₁)	2,317	>1,662	0,000	< 0,05	Ho ditolak Ha diterima, terdapat pengaruh yang besar

Kepuasan Pelanggan

Variabel	T		Sig		Kesimpulan
	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	$\alpha = 5\%$	
Kepuasan Pelanggan (X ₂)	2,149	>1,662	0,000	< 0,05	Ho ditolak Ha diterima, terdapat pengaruh yang besar

Kepercayaan

Variabel	T		Sig		Kesimpulan
	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	$\alpha = 5\%$	
Kepercayaan (X ₃)	2,137	>1,662	0,000	< 0,05	Ho ditolak Ha diterima, terdapat pengaruh yang besar

Hipotesis secara simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.625	3	74.208	48.760	.000 ^b
	Residual	133.929	88	1.522		
	Total	356.554	91			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

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

Variabel	T		Sig		Kesimpulan
	F ^{hitung}	F ^{tabel}	Hasil	$\alpha = 5\%$	
X ₁ , X ₂ , X ₃ Terhadap Y	48,760	>2,71	0,000	< 0,05	Ho ditolak Ha diterima, terdapat pengaruh yang besar

Lampiran 4

SURAT KETERANGAN RISET

RUKUN WARGA 01**KELURAHAN KRAMAT, KECAMATAN SENEN
KOTA ADMINIDTRASI JAKARTA PUSAT**

Sekretariat : Jl. Kembang Sepatu No.26 A Jakarta 10450, e-mail : rw01_kramat@yahoo.com

Nomor : 08/RW.I/21

Jakarta, 21 Juli 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset Mahasiswa

Kepada

Yth. Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA
Wakil Ketua I STIE Indonesia

Di Tempat

Dengan hormat

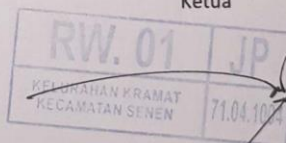
Berkenaan dengan surat Nomor 386/BAA&AD/STIE/VII/2021, perihal permohonan izin riset bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, dengan ini kami memberikan izin kepada :

Nama : Rahmawati
NPK : 21170000403
Program Studi : S1 Manajemen

Untuk melakukan riset yang dimaksud di wilayah Rw. 01 Kelurahan Kramat, dengan waktu disesuaikan dengan ketentuan yang ditentukan pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonom Indonesia.

Pengurus Rw. 01 Kelurahan Kramat

Ketua



(NURJAMAN)

Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI**Data Pribadi**

Nama : Rahmawati
 NPM : 21170000403
 Tempat dan Tanggal Lahir : Maluku, 23 Maret 1998
 Agama : Islam
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Alamat : Jln Tongkang, Rt 13 Rw 01, No.31B Kelurahan:
 Kramat, Kecamatan: Senen, Jakarta Pusat

Telepon : 089633281650
 Email : Rahmaw609@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN Kramat 05 Pagi : Lulus 2010
 SMP Al - Ma'mur : Lulus 2013
 SMK Jakarta Pusat 1 : Lulus 2016
 STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2017 sampai sekarang

Pengalaman Organisasi

2012-2013 : Ketua seksi bidang kesenian SMP Al – ma'mur