

## ***Lampiran-1 Kuesioner***

### **Kuesioner**

Kepada Yth,  
Pelanggan warnet *Kubus*  
Di tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya bermaksud mengadakan penelitian yang berhubungan dengan pengukuran kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas konsumen warnet *Kubus* bandung. Hasil penelitian ini akan dipergunakan sebagai bahan analisa penyusunan skripsi manajemen pemasaran di Universitas Kristen Maranatha.

Saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sesungguhnya agar tercapainya tujuan penelitian ini.

Atas kesediaan dan bantuan anda untuk meluangkan waktunya, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ferdinand. R. H

#### **Bagian 1, Profil Responden**

Petunjuk : pilihan jawaban yang menurut anda tepat dengan memberikan tanda silang (x).

1. Jenis kelamin anda:
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia anda :
  - a. Dibawah 18 tahun
  - b. 18-21 tahun
  - c. 22-27 tahun
  - d. Diatas 27 tahun

3. Pekerjaan anda sekarang:

- a. Murid SD/SMP/SMA
- b. Mahasiswa/i
- c. Karyawan
- d. Wiraswasta
- e. Lain-lain

4. Pengeluaran rata-rata setiap bulan:

- a. Dibawah Rp 250.000
- b. Rp 250.001-Rp 500.000
- c. Rp 500.001-Rp 750.000
- d. Rp 750.001-Rp 1000.000
- e. Diatas Rp 1000.000

5. Berapa kali dalam waktu 1 minggu anda mengunjungi warnet Kubus

- a. 1-2 kali
- b. 3-4 kali
- c. 5-6 kali
- d. Setiap hari

## **Bagian 2, Kualitas Pelayanan (X)**

Petunjuk : Pilihan jawaban yang menurut anda tepat dengan memberikan tanda silang (x) pada kotak yang telah tersedia untuk pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

SB = Sangat Baik

B = Baik

C = Cukup Baik

TD = Tidak Baik

STD = Sangat Tidak Baik

No	Pertanyaan	SB	B	C	TD	STD
	Tangibility					
1	Komputer yang tersedia di warnet (monitor,mouse, keyboard,dll) secara fisik terjaga dengan baik.					
2	Permukaan meja yang rata sehingga tidak mengganggu pemakaian mouse.					
3	Kualitas kursi yang nyaman sekalipun dipakai lama.					
4	Tempat parkir yang luas.					
5	Ruangan warnet yang terjaga kebersihannya.					
6	Pembagian ruangan untuk merokok dan tidak merokok.					
7	Tersediannya kantin.					
8	Tersedianya toilet yang terjaga kebersihannya.					
9	Jumlah komputer yang tersedia memadai.					
10	Penataan penempatan komputer tidak berdesakan.					
	Realibility					
11	Koneksi internet yang cepat.					
12	Kemudahan mengakses komputer saat akan bermain.					
13	Tidak adanya gangguan koneksi internet saat anda Bermain.					
14	Tidak adanya hang komputer saat bermain.					
	Responsiveness					
15	Kecepatan daya tanggap operator saat menjawab pertanyaan anda.					
16	Kecepatan daya tanggap operator melayani anda saat anda baru datang.					
17	Kecepatan daya tanggap operator untuk mengatasi gangguan dalam koneksi internet.					
18	Kecepatan daya tanggap operator mengatasi keluhan anda.					
19	Kesediaan operator untuk membantu anda.					
20	Kecepatan dan keakuratan operator dalam memberi pelayanan (pembayaran).					
	Assurance					
21	Keahlian teknisi komputer dalam menghadapi gangguan komputer dan internet.					
22	Pengetahuan operator di bidang komputer dan internet.					
23	Keramahan operator					
24	Kerapihan dan kesopanan penampilan operator.					
25	Keamanan tempat parkir					
	Emphaty					
26	Kemampuan operator untuk segera mengenal anda saat anda kembali lagi.					
27	Kemampuan operator untuk membina keakraban.					

### **Bagian 3, Loyalitas Konsumen (Y)**

Petunjuk : Pilihan jawaban yang menurut anda tepat dengan memberikan tanda silang (x).

#### **Merekomendasikan**

1. Anda akan merekomendasikan warnet Kubus pada temen atau keluarga anda bila ada yang ingin mencoba bermain game Online.
  - a. Pasti Ya
  - b. Mungkin Ya
  - c. Tidak Yakin
  - d. Mungkin Tidak
  - e. Pasti Tidak

#### **Pembelian Ulang**

2. Suatu waktu anda ingin bermain kembali game Online, apakah anda akan memilih warnet Kubus kembali?
  - a. Pasti Ya
  - b. Mungkin Ya
  - c. Tidak Yakin
  - d. Mungkin Tidak
  - e. Pasti Tidak
3. Bila ada game yang sama sekali baru, anda akan mencobanya di warnet Kubus kembali?
  - a. Pasti Ya
  - b. Mungkin Ya
  - c. Tidak Yakin
  - d. Mungkin Tidak
  - e. Pasti Tidak

**Menolak produk lain**

4. Anda tidak tertarik tawaran untuk pindah ke warnet lain sekalipun ditawari harga yang lebih murah?
- a. Sangat Tidak Mungkin
  - b. Tidak Mungkin
  - c. Netral
  - d. Mungkin
  - e. Sangat Mungkin

**Membeli diluar lini produk**

5. Kemungkinan saya akan mempertimbangkan melakukan lebih banyak diluar lini produk pada tahun-tahun mendatang?
- a. Sangat tidak mungkin
  - b. Tidak mungkin
  - c. Netral
  - d. Mungkin
  - e. Sangat mungkin

**Lampiran-2 Tabulasi Data**

No	Variabel X																		Variabel Y															
	Tangibility						Reality						Responsiveness						Assurance		Empathy		Jml											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Jml	F	G	H	I	Jml	
1	4	4	5	3	5	4	2	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	1	3	4	5	4	3	4	3	4	3	105	4	3	4	3	4	18
2	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	4	1	3	1	3	4	57	3	2	1	4	1	11
3	2	3	5	3	5	4	3	2	3	5	4	2	4	5	4	3	5	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	98	4	3	4	2	4	17
4	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	84	1	4	3	4	3	15	
5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	103	4	2	4	3	4	17	
6	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	4	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	5	1	64	2	1	1	3	1	8
7	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	75	3	4	1	4	3	15
8	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	5	4	2	3	5	2	90	4	2	4	5	2	17	
9	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	4	3	3	1	3	1	3	3	68	1	1	1	4	3	10	
10	4	4	3	5	2	4	3	5	4	4	4	3	4	1	3	1	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	89	1	4	3	2	4	14	
11	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	4	86	4	1	4	2	4	15	
12	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	108	5	4	1	4	3	17	
13	3	3	3	3	2	3	5	1	3	2	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	1	3	1	3	3	83	5	4	1	4	4	18	
14	3	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	2	4	5	1	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	78	4	1	4	2	4	15	
15	4	2	3	4	2	3	5	5	4	2	3	4	3	4	1	2	1	3	3	3	1	3	5	3	3	3	82	1	4	3	4	4	16	
16	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	4	3	4	5	3	1	3	3	3	3	4	2	3	5	2	3	81	4	1	4	3	4	16
17	3	1	1	1	3	4	1	1	1	3	4	1	3	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	3	4	3	58	1	1	2	4	1	9	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	1	3	1	3	1	3	1	3	3	5	1	3	1	3	3	75	1	4	3	4	4	16
19	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	4	1	4	1	2	4	3	4	1	3	3	2	3	2	3	1	68	4	3	4	1	1	13
20	4	3	5	3	3	4	3	1	3	1	3	4	4	3	3	5	3	3	1	3	4	1	3	1	3	1	3	81	1	4	2	4	4	15
21	2	1	1	3	3	3	1	4	3	3	1	1	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	2	1	4	1	1	9	
22	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	4	1	4	3	4	3	5	1	4	3	3	3	3	3	4	3	82	4	1	4	3	4	16
23	3	1	1	3	3	3	3	4	2	3	5	4	1	4	3	1	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	75	4	4	1	4	4	17	
24	1	1	2	1	3	1	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	2	73	3	3	4	1	4	15	
25	3	2	3	5	1	3	3	3	4	1	4	3	4	3	3	5	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	83	4	5	4	1	5	19	

26	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	98	4	4	1	4	2	15	
27	3	3	3	3	3	3	2	4	5	1	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	93	4	4	4	4	4	20
28	3	4	3	5	1	3	2	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	97	4	2	4	4	5	19		
29	1	2	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	2	3	5	1	3	2	3	3	4	79	1	4	1	4	2	12		
30	1	2	3	5	1	3	1	3	3	4	4	3	5	4	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	73	1	4	3	4	4	16		
31	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	1	4	5	3	2	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	3	95	4	1	4	1	5	15		
32	3	5	3	5	4	1	3	4	3	3	5	2	4	5	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	86	3	4	1	4	4	16		
33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	1	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	74	5	4	1	1	4	15		
34	5	3	1	3	3	2	3	5	1	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	84	4	1	4	3	3	15		
35	3	4	5	5	1	3	4	3	3	4	1	4	1	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	85	4	4	1	4	4	17		
36	3	5	5	5	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	1	3	1	3	3	89	4	3	4	1	3	15		
37	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	1	3	3	3	1	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	91	4	5	4	1	2	16		
38	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	5	3	1	3	3	1	3	5	3	3	3	3	82	3	4	1	4	4	16		
39	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3	4	5	3	1	3	1	3	3	3	4	2	3	3	5	2	3	83	2	4	2	4	5	17		
40	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	3	5	3	3	2	1	5	1	3	5	3	3	1	3	1	5	82	3	4	3	4	4	18		
41	4	3	5	2	4	3	5	4	4	4	2	4	4	2	4	3	5	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	95	4	3	4	5	2	18		
42	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	94	4	4	4	2	4	18		
43	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	95	3	5	4	2	4	18		
44	3	3	3	2	3	5	1	3	2	3	4	2	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	3	3	85	3	4	4	3	4	18		
45	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	1	4	5	4	2	3	5	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	81	4	3	3	4	1	15		
46	2	3	4	2	3	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	2	3	5	3	1	3	94	4	4	4	2	4	18		
47	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	5	88	4	4	4	4	4	20		
48	3	1	1	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	5	2	3	4	3	5	4	3	4	2	3	5	2	3	86	4	2	1	4	3	14		
49	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	1	1	4	4	5	3	1	3	3	3	3	80	4	3	4	1	4	16		
50	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	5	1	3	3	88	3	4	3	4	1	15		
51	3	5	3	3	4	3	1	3	1	3	4	3	1	4	3	4	3	5	4	3	2	3	5	4	3	5	3	88	4	2	5	4	1	16		
52	3	1	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	84	1	4	4	1	4	14		
53	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	1	4	4	3	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	83	1	4	3	3	3	14		
54	3	5	3	5	3	3	4	2	3	5	4	5	4	5	3	4	5	1	3	5	3	2	5	4	5	4	5	104	4	1	4	5	3	17		

55	3	5	1	3	1	3	3	1	3	3	4	3	1	4	5	4	2	3	3	2	3	5	4	83	3	4	1	4	3	15
56	4	4	3	1	1	3	4	3	3	1	3	3	4	5	4	5	3	1	3	3	3	3	3	83	5	4	1	3	4	17
57	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	5	4	2	3	4	87	4	1	4	5	4	18
58	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	93	5	3	4	5	3	20
59	4	3	5	2	5	5	4	3	1	3	5	3	3	5	4	4	3	3	1	3	4	3	4	89	4	4	4	5	5	22
60	4	2	3	1	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	91	4	3	4	5	4	20
61	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	3	5	2	3	91	5	4	3	4	4	20
62	3	2	5	1	3	5	3	3	4	2	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	91	4	2	4	5	4	19
63	3	5	3	5	1	3	1	3	3	1	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	3	3	91	4	3	4	3	4	18
64	3	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	2	3	4	3	92	3	4	1	4	5	17
65	5	3	4	3	3	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	104	4	2	4	4	5	19
66	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	90	1	4	1	4	5	15
67	4	3	2	4	3	3	2	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	101	1	4	3	4	5	17
68	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	2	3	5	1	99	4	1	4	4	5	18
69	3	3	5	3	5	4	4	3	5	2	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	103	3	4	1	4	5	17
70	4	4	2	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	104	5	4	1	4	4	18
71	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	2	4	85	4	1	4	3	4	16
72	5	3	5	3	1	2	1	2	3	1	1	4	1	4	1	4	3	5	1	5	3	2	5	76	4	2	4	4	3	17
73	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	2	3	5	4	4	3	84	5	4	1	3	4	17
74	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	5	3	3	2	3	5	89	4	3	4	5	2	18
75	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	84	1	4	3	4	4	16
76	4	3	5	2	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	2	3	5	3	104	4	4	5	4	5	22
77	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	95	3	4	4	1	4	16
78	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	2	5	5	4	2	3	94	2	4	2	4	5	17
79	3	3	3	2	3	5	1	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	84	4	1	4	3	4	16
80	4	5	1	3	1	3	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	5	3	1	3	3	5	4	84	4	4	2	4	5	19
81	3	3	4	2	3	5	5	4	2	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	5	5	2	1	84	5	3	4	5	4	21
82	5	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	3	5	93	4	4	4	4	5	21
83	3	1	1	3	4	3	1	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	90	4	4	2	4	4	18









22	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	82
23	3	1	1	3	3	3	3	3	4	1	4	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	75
24	1	1	1	2	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	2	3	5	73	
25	3	2	3	3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	5	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	83	
26	3	3	3	3	5	3	1	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	98	
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	93	
28	3	4	3	5	1	3	2	3	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	97	
29	1	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	5	1	3	2	3	4	3	79	
30	1	2	3	5	1	3	1	3	3	4	3	5	4	3	1	3	5	1	3	3	1	3	3	1	3	1	73	
31	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	1	4	4	3	2	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	95	
32	3	5	3	5	4	1	3	4	3	5	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	1	3	86	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	1	1	3	4	3	1	3	4	3	4	3	74	
34	5	3	1	3	3	2	3	5	1	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	84	
35	3	4	5	5	1	3	4	3	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	85	
36	3	5	5	5	1	1	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	1	3	1	3	3	3	89	
37	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	4	1	3	3	3	1	4	5	3	5	4	3	3	3	3	91	
38	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	4	5	3	1	3	3	1	3	5	3	3	3	82	
39	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	3	4	5	3	1	3	1	3	3	3	4	2	3	5	2	3	83	
40	3	5	3	3	3	2	2	3	3	5	3	5	3	3	2	1	5	1	3	5	3	3	1	3	1	5	82	
41	4	3	5	2	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	95	
42	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	94		
43	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	95		
44	3	3	3	3	2	3	5	1	3	2	4	5	3	3	5	4	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	85	
45	3	5	1	3	1	3	3	1	3	1	4	5	4	4	2	3	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	81	
46	2	3	4	2	3	5	5	4	2	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	2	3	5	3	1	3	94	
47	3	3	3	3	4	3	3	1	3	1	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	88	
48	3	1	1	3	4	3	3	1	3	4	5	2	3	4	3	4	3	5	4	3	4	2	3	5	2	3	86	
49	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	3	2	3	1	4	4	5	3	1	3	3	3	3	80	
50	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	5	1	3	88	

51	3	5	3	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	1	4	3	4	3	5	4	3	3	2	3	5	4	3	5	4	3	5	88
52	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	5	4	3	84
53	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	1	4	4	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	83	
54	3	5	3	5	3	3	4	2	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	1	3	5	3	2	5	5	4	5	4	5	104	
55	3	5	1	3	1	3	3	1	3	4	3	3	1	4	5	4	2	3	3	2	3	5	4	3	2	3	5	4	4	83		
56	4	4	3	1	1	3	4	3	3	1	3	3	1	5	4	5	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
57	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	5	4	3	3	3	4	2	3	5	2	4	4	87		
58	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	93		
59	4	3	5	2	5	5	4	3	1	3	1	3	1	5	4	4	3	3	1	3	1	3	3	4	3	5	4	4	4	89		
60	4	2	3	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	91		
61	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	5	2	3	3	91		
62	3	2	5	1	3	5	3	3	4	2	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	91		
63	3	5	3	5	1	3	1	3	3	1	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	91		
64	3	5	3	1	3	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	2	3	5	4	5	3	3	4	3	3	92			
65	5	3	4	3	3	4	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	104		
66	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	90		
67	4	3	2	4	3	3	2	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	4	101			
68	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	2	3	3	2	3	5	1	99			
69	3	3	5	3	5	4	4	3	5	2	4	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	103			
70	4	4	2	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	104			
71	3	5	3	1	3	3	5	3	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	5	3	5	1	3	2	4	4	85			
72	5	3	5	3	1	2	1	2	3	1	1	1	4	1	4	3	5	1	5	3	3	3	2	2	1	5	2	5	76			
73	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	3	5	4	4	1	3	4	3	3	3	84				
74	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	5	4	3	89				
75	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
76	4	3	5	2	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	2	3	2	5	5	1	4	5	3	104				
77	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	95			
78	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	3	2	5	4	4	4	2	3	5	2	4	3	3	94				
79	3	3	3	2	3	5	1	3	2	3	4	3	4	5	3	4	2	3	5	1	3	4	3	4	3	3	3	3	84			





**Contoh perhitungan validitas item pertanyaan no.1 variabel kualitas pelayanan**

Menggunakan Rumus :

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - \sum X_1 \sum Y}{\sqrt{[n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = korelasi antara skor item instrumen dengan skor total

N = jumlah responden (100)

X = Data pada pertanyaan no. 1 (pada variabel kualitas pelayanan)

Y = Skor total pada variabel kualitas pelayanan (lihat tabel data)

No	X	Y	XY	X2	Y2
1	4	105	420	16	11025
2	3	57	171	9	3249
3	2	98	196	4	9604
4	3	84	252	9	7056
5	4	103	412	16	10609
6	1	64	64	1	4096
7	3	75	225	9	5625
8	3	90	270	9	8100
9	3	68	204	9	4624
10	4	89	356	16	7921
11	3	86	258	9	7396
12	4	108	432	16	11664
13	3	83	249	9	6889
14	3	78	234	9	6084
15	4	82	328	16	6724
16	3	81	243	9	6561
17	3	58	174	9	3364
18	3	75	225	9	5625
19	1	68	68	1	4624
20	4	81	324	16	6561
21	2	70	140	4	4900
22	3	82	246	9	6724
23	3	75	225	9	5625



24	1	73	73	1	5329
25	3	83	249	9	6889
26	3	98	294	9	9604
27	3	93	279	9	8649
28	3	97	291	9	9409
29	1	79	79	1	6241
30	1	73	73	1	5329
31	4	95	380	16	9025
32	3	86	258	9	7396
33	3	74	222	9	5476
34	5	84	420	25	7056
35	3	85	255	9	7225
36	3	89	267	9	7921
37	4	91	364	16	8281
38	1	82	82	1	6724
39	3	83	249	9	6889
40	3	82	246	9	6724
41	4	95	380	16	9025
42	3	94	282	9	8836
43	4	95	380	16	9025
44	3	85	255	9	7225
45	3	81	243	9	6561
46	2	94	188	4	8836
47	3	88	264	9	7744
48	3	86	258	9	7396
49	3	80	240	9	6400
50	3	88	264	9	7744
51	3	88	264	9	7744
52	3	84	252	9	7056
53	3	83	249	9	6889
54	3	104	312	9	10816
55	3	83	249	9	6889
56	4	83	332	16	6889
57	4	87	348	16	7569
58	3	93	279	9	8649
59	4	89	356	16	7921
60	4	91	364	16	8281
61	3	91	273	9	8281
62	3	91	273	9	8281

63	3	91	273	9	8281
64	3	92	276	9	8464
65	5	104	520	25	10816
66	3	90	270	9	8100
67	4	101	404	16	10201
68	3	99	297	9	9801
69	3	103	309	9	10609
70	4	104	416	16	10816
71	3	85	255	9	7225
72	5	76	380	25	5776
73	3	84	252	9	7056
74	4	89	356	16	7921
75	3	84	252	9	7056
76	4	104	416	16	10816
77	3	95	285	9	9025
78	4	94	376	16	8836
79	3	84	252	9	7056
80	4	84	336	16	7056
81	3	84	252	9	7056
82	5	93	465	25	8649
83	3	90	270	9	8100
84	3	84	252	9	7056
85	1	95	95	1	9025
86	4	88	352	16	7744
87	3	88	264	9	7744
88	1	83	83	1	6889
89	3	91	273	9	8281
90	3	79	237	9	6241
91	3	89	267	9	7921
92	5	88	440	25	7744
93	4	100	400	16	10000
94	5	82	410	25	6724
95	3	109	327	9	11881
96	4	101	404	16	10201
97	3	58	174	9	3364
98	4	107	428	16	11449
99	3	106	318	9	11236
100	3	97	291	9	9409
Jumlah	317	8735	28029	1085	774499

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - \sum X_1 \sum Y}{\sqrt{[n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_s = \frac{100(8735) - (317)(8735)}{\sqrt{[100(1085) - (317)^2][100(774499) - (8735)^2]}}$$

$r_s = 0,35$  (sama dengan hasil Ms.Excel)

Maka untuk item 1 nilai validitas ( $r_s$ ) adalah 0.35, dimana nilai ini  $> 0.3$  sehingga item tersebut valid.

**Perhitungan reliabilitas variabel kualitas pelayanan**

Rumus :  $\text{Alpha } (\alpha) = \frac{Kxr}{1 + (K - 1).r}$

Dimana:

K = jumlah variabel manifes yang membentuk variabel laten (27)

r = rata-rata korelasi antar variabel manifes

$\alpha$  = Reliabilitas instrumen

dalam tabel validitas dan reliabilitas didapatkan K = 27      r = 0,36

$$\text{Alpha } (\alpha) = \frac{27 \times 0,36}{1 + (27 - 1) \cdot 0,36}$$

$$(\alpha) = 0,9386$$

maka dengan demikian reliabilitas variabel kualitas pelayanan adalah 0,9386.

## 2. Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Variabel Y					Jml
	F	G		H	I	
	1	2	3	4	5	
1	4	3	4	3	4	18
2	3	2	1	4	1	11
3	4	3	4	2	4	17
4	1	4	3	4	3	15
5	4	2	4	3	4	17
6	2	1	1	3	1	8
7	3	4	1	4	3	15
8	4	2	4	5	2	17
9	1	1	1	4	3	10
10	1	4	3	2	4	14
11	4	1	4	2	4	15
12	5	4	1	4	3	17
13	5	4	1	4	4	18
14	4	1	4	2	4	15
15	1	4	3	4	4	16
16	4	1	4	3	4	16
17	1	1	2	4	1	9
18	1	4	3	4	4	16
19	4	3	4	1	1	13
20	1	4	2	4	4	15
21	2	1	4	1	1	9
22	4	1	4	3	4	16
23	4	4	1	4	4	17
24	3	3	4	1	4	15
25	4	5	4	1	5	19
26	4	4	1	4	2	15
27	4	4	4	4	4	20
28	4	2	4	4	5	19
29	1	4	1	4	2	12
30	1	4	3	4	4	16
31	4	1	4	1	5	15
32	3	4	1	4	4	16
33	5	4	1	1	4	15
34	4	1	4	3	3	15
35	4	4	1	4	4	17
36	4	3	4	1	3	15
37	4	5	4	1	2	16
38	3	4	1	4	4	16
39	2	4	2	4	5	17
40	3	4	3	4	4	18
41	4	3	4	5	2	18
42	4	4	4	2	4	18
43	3	5	4	2	4	18

44	3	4	4	3	4	18
45	4	3	3	4	1	15
46	4	4	4	2	4	18
47	4	4	4	4	4	20
48	4	2	1	4	3	14
49	4	3	4	1	4	16
50	3	4	3	4	1	15
51	4	2	5	4	1	16
52	1	4	4	1	4	14
53	1	4	3	3	3	14
54	4	1	4	5	3	17
55	3	4	1	4	3	15
56	5	4	1	3	4	17
57	4	1	4	5	4	18
58	5	3	4	5	3	20
59	4	4	4	5	5	22
60	4	3	4	5	4	20
61	5	4	3	4	4	20
62	4	2	4	5	4	19
63	4	3	4	3	4	18
64	3	4	1	4	5	17
65	4	2	4	4	5	19
66	1	4	1	4	5	15
67	1	4	3	4	5	17
68	4	1	4	4	5	18
69	3	4	1	4	5	17
70	5	4	1	4	4	18
71	4	1	4	3	4	16
72	4	2	4	4	3	17
73	5	4	1	3	4	17
74	4	3	4	5	2	18
75	1	4	3	4	4	16
76	4	4	5	4	5	22
77	3	4	4	1	4	16
78	2	4	2	4	5	17
79	4	1	4	3	4	16
80	4	4	2	4	5	19
81	5	3	4	5	4	21
82	4	4	4	4	5	21
83	4	4	2	4	4	18
84	5	4	3	4	1	17
85	4	3	4	1	4	16
86	3	4	2	4	3	16
87	4	1	4	1	4	14
88	5	1	4	3	1	14
89	4	4	1	4	4	17
90	3	3	4	1	3	14
91	2	5	4	1	4	16

92	4	4	1	4	4	17
93	4	4	5	4	5	22
94	5	2	4	1	4	16
95	4	4	5	4	5	22
96	4	4	4	5	4	21
97	1	4	1	4	3	13
98	4	3	4	5	2	18
99	3	4	3	4	4	18
100	4	2	4	5	4	19
<b>r</b>						
	<b>0,50</b>	<b>0,35</b>	<b>0,38</b>	<b>0,37</b>	<b>0,58</b>	<b>0,4353</b>
<b>Reliabilitas</b>	<b>0,954</b>					

### 3. Perhitungan Analisis Korelasi Rank Spearman

Menggunakan Rumus :

$$r_{s(X,Y)} = \frac{\sum_{i=1}^n R(X)R(Y) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^n R^2(X) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right] \left[\sum_{i=1}^n R^2(Y) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right]}}$$

(Nirwana K.Sitepu, 1994:113)

Keterangan :

X = Variabel Kualitas Pelayanan

Y = Variabel Loyalitas Pelanggan

R(X<sub>i</sub>) = Ranking Data Variabel Kualitas Pelayanan

R(T) = Ranking Data Variabel Loyalitas Pelanggan

n = Jumlah sampel (100)

X	Y	R(X)	R(Y)	R(X)R(Y)	R(X) <sup>2</sup>	R(Y) <sup>2</sup>
105	18	96	74.5	7152	9216	5550.25
57	11	1	5	5	1	25
98	17	84.5	57.5	4858.75	7140.25	3306.25
84	15	38	23	874	1444	529
103	17	90.5	57.5	5203.75	8190.25	3306.25
64	8	4	1	4	16	1
75	15	12	23	276	144	529
90	17	62	57.5	3565	3844	3306.25
68	10	5.5	4	22	30.25	16
89	14	58	12	696	3364	144
86	15	47	23	1081	2209	529
108	17	99	57.5	5692.5	9801	3306.25
83	18	30	74.5	2235	900	5550.25
78	15	15	23	345	225	529
82	16	24	39.5	948	576	1560.25
81	16	20	39.5	790	400	1560.25
58	9	2.5	2.5	6.25	6.25	6.25
75	16	12	39.5	474	144	1560.25

68	13	5.5	7.5	41.25	30.25	56.25
81	15	20	23	460	400	529
70	9	7	2.5	17.5	49	6.25
82	16	24	39.5	948	576	1560.25
75	17	12	57.5	690	144	3306.25
73	15	8.5	23	195.5	72.25	529
83	19	30	85.5	2565	900	7310.25
98	15	84.5	23	1943.5	7140.25	529
93	20	72	91	6552	5184	8281
97	19	82.5	85.5	7053.75	6806.25	7310.25
79	12	16.5	6	99	272.25	36
73	16	8.5	39.5	335.75	72.25	1560.25
95	15	79	23	1817	6241	529
86	16	47	39.5	1856.5	2209	1560.25
74	15	10	23	230	100	529
84	15	38	23	874	1444	529
85	17	44	57.5	2530	1936	3306.25
89	15	58	23	1334	3364	529
91	16	66.5	39.5	2626.75	4422.25	1560.25
82	16	24	39.5	948	576	1560.25
83	17	30	57.5	1725	900	3306.25
82	18	24	74.5	1788	576	5550.25
95	18	79	74.5	5885.5	6241	5550.25
94	18	75	74.5	5587.5	5625	5550.25
95	18	79	74.5	5885.5	6241	5550.25
85	18	44	74.5	3278	1936	5550.25
81	15	20	23	460	400	529
94	18	75	74.5	5587.5	5625	5550.25
88	20	52.5	91	4777.5	2756.25	8281
86	14	47	12	564	2209	144
80	16	18	39.5	711	324	1560.25
88	15	52.5	23	1207.5	2756.25	529
88	16	52.5	39.5	2073.75	2756.25	1560.25
84	14	38	12	456	1444	144
83	14	30	12	360	900	144
104	17	93.5	57.5	5376.25	8742.25	3306.25
83	15	30	23	690	900	529
83	17	30	57.5	1725	900	3306.25
87	18	49	74.5	3650.5	2401	5550.25
93	20	72	91	6552	5184	8281
89	22	58	98.5	5713	3364	9702.25
91	20	66.5	91	6051.5	4422.25	8281
91	20	66.5	91	6051.5	4422.25	8281
91	19	66.5	85.5	5685.75	4422.25	7310.25
91	18	66.5	74.5	4954.25	4422.25	5550.25
92	17	70	57.5	4025	4900	3306.25
104	19	93.5	85.5	7994.25	8742.25	7310.25
90	15	62	23	1426	3844	529



101	17	88.5	57.5	5088.75	7832.25	3306.25
99	18	86	74.5	6407	7396	5550.25
103	17	90.5	57.5	5203.75	8190.25	3306.25
104	18	93.5	74.5	6965.75	8742.25	5550.25
85	16	44	39.5	1738	1936	1560.25
76	17	14	57.5	805	196	3306.25
84	17	38	57.5	2185	1444	3306.25
89	18	58	74.5	4321	3364	5550.25
84	16	38	39.5	1501	1444	1560.25
104	22	93.5	98.5	9209.75	8742.25	9702.25
95	16	79	39.5	3120.5	6241	1560.25
94	17	75	57.5	4312.5	5625	3306.25
84	16	38	39.5	1501	1444	1560.25
84	19	38	85.5	3249	1444	7310.25
84	21	38	95	3610	1444	9025
93	21	72	95	6840	5184	9025
90	18	62	74.5	4619	3844	5550.25
84	17	38	57.5	2185	1444	3306.25
95	16	79	39.5	3120.5	6241	1560.25
88	16	52.5	39.5	2073.75	2756.25	1560.25
88	14	52.5	12	630	2756.25	144
83	14	30	12	360	900	144
91	17	66.5	57.5	3823.75	4422.25	3306.25
79	14	16.5	12	198	272.25	144
89	16	58	39.5	2291	3364	1560.25
88	17	52.5	57.5	3018.75	2756.25	3306.25
100	22	87	98.5	8569.5	7569	9702.25
82	16	24	39.5	948	576	1560.25
109	22	100	98.5	9850	10000	9702.25
101	21	88.5	95	8407.5	7832.25	9025
58	13	2.5	7.5	18.75	6.25	56.25
107	18	98	74.5	7301	9604	5550.25
106	18	97	74.5	7226.5	9409	5550.25
97	19	82.5	85.5	7053.75	6806.25	7310.25
<b>Total</b>				<b>305340.25</b>	<b>338174.00</b>	<b>336697.50</b>

$$r_{s(X,Y)} = \frac{(305340,25) - 100\left(\frac{100+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left[ \left( 338174,00 - 100\left(\frac{100+1}{2}\right)^2 \right) \right] \left[ \left( 336697,50 - 100\left(\frac{100+1}{2}\right)^2 \right) \right]}}$$

$r_s = 0,611$  (sama dengan output SPSS)

**Tabel t**

<b>df</b>	<b>t 0.05</b>	<b>t 0.025</b>
1	6.3138	12.7062
2	2.9200	4.3027
3	2.3534	3.1824
4	2.1318	2.7764
5	2.0150	2.5706
6	1.9432	2.4469
7	1.8946	2.3646
8	1.8595	2.3060
9	1.8331	2.2622
10	1.8125	2.2281
11	1.7959	2.2010
12	1.7823	2.1788
13	1.7709	2.1604
14	1.7613	2.1448
15	1.7531	2.1314
16	1.7459	2.1199
17	1.7396	2.1098
18	1.7341	2.1009
19	1.7291	2.0930
20	1.7247	2.0860
21	1.7207	2.0796
22	1.7171	2.0739
23	1.7139	2.0687
24	1.7109	2.0639
25	1.7081	2.0595
26	1.7056	2.0555
27	1.7033	2.0518
28	1.7011	2.0484
29	1.6991	2.0452
30	1.6973	2.0423
31	1.6955	2.0395
32	1.6939	2.0369
33	1.6924	2.0345
34	1.6909	2.0322
35	1.6896	2.0301
36	1.6883	2.0281
37	1.6871	2.0262
38	1.6860	2.0244
39	1.6849	2.0227
40	1.6839	2.0211
41	1.6829	2.0195
42	1.6820	2.0181
43	1.6811	2.0167
44	1.6802	2.0154
45	1.6794	2.0141

46	1.6787	2.0129
47	1.6779	2.0117
48	1.6772	2.0106
49	1.6766	2.0096
50	1.6759	2.0086
51	1.6753	2.0076
52	1.6747	2.0066
53	1.6741	2.0057
54	1.6736	2.0049
55	1.6730	2.0040
56	1.6725	2.0032
57	1.6720	2.0025
58	1.6716	2.0017
59	1.6711	2.0010
60	1.6706	2.0003
61	1.6702	1.9996
62	1.6698	1.9990
63	1.6694	1.9983
64	1.6690	1.9977
65	1.6686	1.9971
66	1.6683	1.9966
67	1.6679	1.9960
68	1.6676	1.9955
69	1.6672	1.9949
70	1.6669	1.9944
71	1.6666	1.9939
72	1.6663	1.9935
73	1.6660	1.9930
74	1.6657	1.9925
75	1.6654	1.9921
76	1.6652	1.9917
77	1.6649	1.9913
78	1.6646	1.9908
79	1.6644	1.9905
80	1.6641	1.9901
81	1.6639	1.9897
82	1.6636	1.9893
83	1.6634	1.9890
84	1.6632	1.9886
85	1.6630	1.9883
86	1.6628	1.9879
87	1.6626	1.9876
88	1.6624	1.9873
89	1.6622	1.9870
90	1.6620	1.9867
91	1.6618	1.9864

92	1.6616	1.9861
93	1.6614	1.9858
94	1.6612	1.9855
95	1.6611	1.9853
96	1.6609	1.9850

97	1.6607	1.9847
98	1.6606	1.9845
99	1.6604	1.9842
100	1.6602	1.9840

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Ferdinand Roulinson Hutabarat

Alamat : Jl. Peningkatan II no. 9 Menteng-Dalam, Jak-Sel.

Telepon : (021) 8281176 / 0816627476

Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Maret 1980

Agama : Kristen

Jenjang Pendidikan :

- 1998 - 2007 : Universitas Kristen Maranatha

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

- 1995 - 1998 : SMU Negeri 37 Jakarta

- 1992 - 1995 : SMP Fransiskus Asisi

- 1986 - 1992 : SD Indriyasana

- 1985 - 1986 : TK Indriyasana