

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

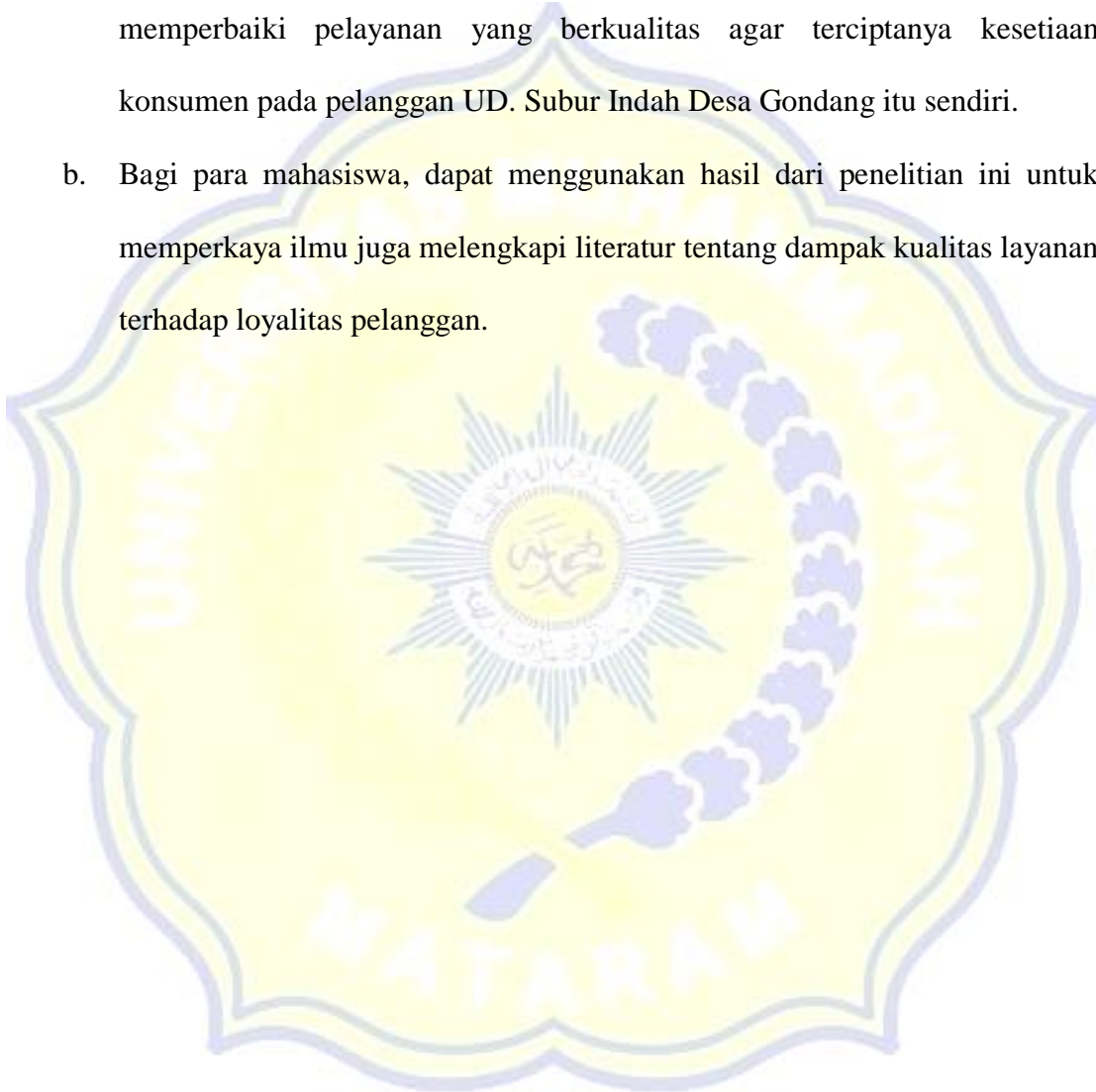
Dari pemaparan pada beberapa bab diatas mengenai penelitian dengan judul kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini menghasilkan uji-t berpengaruh positif signifikan dengan nilai t sebesar 2,261. Banyaknya besaran yang ditentukan = 0,05, dengan nilai dk (derajat kebebasan) = (n-2) atau (60-2) = 58, lalu mendapatkan t tabel adalah 1,67155. Maka dapat dilihat nilai t hitung (2,261) lebih besar dari nilai t tabel (1,67155) yang berarti kualitas pelayanan diterima sebagian, dan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang).
- b. Indikator variabel kualitas pelayanan (Tangible), authenticity (Reliability), responsiveness (Responsiveness), assurance (Assurance) (Assurance (Assurance), empati (Empathy)) memiliki indikator (Satisfaction) variabel loyalitas pelanggan Emosional). Membangun hubungan kepercayaan (trust) (mengurangi kebiasaan memilih) dan pengalaman perusahaan (dengan sejarah perusahaan).

5.2 SARAN

Terdapat beberapa saran dari penelitian diatas yang diantaranya adalah :

- a. Untuk UD. Subur Indah Desa Gondang disarankan untuk menciptakan dan memperbaiki pelayanan yang berkualitas agar terciptanya kesetiaan konsumen pada pelanggan UD. Subur Indah Desa Gondang itu sendiri.
- b. Bagi para mahasiswa, dapat menggunakan hasil dari penelitian ini untuk memperkaya ilmu juga melengkapi literatur tentang dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

➤ BUKU

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: penerbit CV.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Helien. 2004. *Economic Analysis*. 5th Ed., Prentice Hall. (Upper Saddle River, NJ).
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA
- Kadir, Abdul. 2001. *Dasar Pemrograman Web Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran:edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kanaidi, & Ari, K. 2011. *Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada SBU Pos Admail*, Banking and Management Review.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. 2004. *Service Marketing, Fifth Edition*. New Jersey: Practice Hall.
- Lopiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M, N. 2004. *Manajemen Terpadu*. Jakarta: Penerbit, Ghalia Indonesia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Purnama, Nusya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global, Edisi Pertama*. Ekonisia. Fakultas Ekonomi
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sativasi, Evi. Taufiqurokhman. 2018. *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tanggerang Selatan : UMJ PRESS 2018.

- Sugiaro, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Penerbit, Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian (kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. International Edition. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc.

➤ JURNAL

- Alke Rumimpunu. 2014. "Pola Bakteri Aerob Dan Uji Kepekaan Terhadap Antibiotika Pada Penderita Otitis Media Di Poliklinik Tht-Kl Blu Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Periode Desember 2012 – Januari 2013", Jurnal E-Biomedik.
- Atmawati, Rustika, dan M. Wahyuddin. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.5,
- Gabriella Pingkan Larasati Prasetya, Awan Santosa. 2020. "Good Corporate Governance, Struktur Kepemilikan Dan Kinerja Perusahaan Properti Dan Real Estate", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen.
- Gun – Mardiatmoko. 2020. "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda", Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan.
- Indah Septiya Rini. 2020. "Pengaruh Perhatian Orang Tua Dalam Kegiatan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Di Sd Negeri Nusa Tenggara Kecamatan Belitang Iii", Jemari (Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah).
- Kartini Merdekawati Assa, Jenny Morasa, Rudy J. Pusung. 2017. "Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Dan Sosialisasi Dalam Mendorong Kemauan Wajib Pajak Mengikuti Pengampunan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado)", Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi,
- Meiske Rola Kumurur, Debby Ch. Rotinsulu, Een N. Walewangko. 2019. "Pengaruh Aplikasi Kas Daerah Online Versi 2.0 Bank Sulutgo Terhadap Efektifitas

- Pengelolaan Kas Daerah Di Kota Bitung*", Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah.
- Normasari, Selvy. Dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Pragoya, Bayu Putra, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Ramayana Departement Store di Kota Denpasar*. Bali, Universitas Udayana Bali.
- Retno Ayu Mulfi. 2018. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Di Kota Gresik*", Manajerial.
- Rochmat, Hidayat Hariyono. 2018 "*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Lapangan Futsal Hidayat Futsal Square)*", Manajerial
- Sembiring, Inka Janita. dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen (studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang*. Malang.
- Vanchai Laemlaksaku, Sittichai Kaewkuekool. 2008. "*Chapter 2 A Study of Comparative Design Satisfaction Between Culture and Modern Bamboo Chair*", Springer Science and Business Media LLC.
- Vicky Desna Adi Lelono, Resista Vikaliana. 2020. "*Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading*", Jurnal Sains Sosio Humaniora.
- Walter Tabelessy. 2020. "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Kota Ambon*", Jurnal Soso-Q.
- Willi Fatimaleha, Anna Sofia Atichasari, Eso Hernawan, Ni'matullah Ni'matullah. 2020. "*Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak*", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan.

➤ SKRIPSI

- Natasya, Kristina Deta. 2018. *Pengeruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumne dengan Kempuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi*. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

- Faruq, Umarul. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Pemoderasi Studi empiris pada PT. Jaya Humairah Surabaya*. Malang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Kamilawati, Laora 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Mataram*. Mataram, Universitas Muhammadiyah Mataram
- Krisdayanti, Helisia. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Maulina, Aswin. 2019. *Pengaruh Kredit Koperasi Simpan Pinjam terhadap Peningkatan Pendapatan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Damai Kecamatan Gangga, Kabupaten Lombok Utara*. Mataram. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Simanullang, Sudarman Sahputra. 2018, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen jas transportasi online dengan kepuasan konsumen sebagai variable moderating (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam jurusan ekonomi islam 20014-20016 UIN-SU)(skripsi)*, Medan, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.



KUESIONER PENELITIAN

“Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada konsumen UD. Subur Indah)”

Kepada Yth,

Bapak/ibu responden

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir dan salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana (S1), maka dengan ini saya :

NAMA : LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH

NIM : 217120014

Saya bermaksud melakukan penelitian dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah)”**. Saya mohon untuk saudara/i dapat menyempatkan waktu sejenak dalam pengisian kuesioner ini. Saudara/I hanya memberikan tanda (√) pada kolom pilihan jawaban yang sudah disediakan. Diharapkan pada masing-masing item pernyataan hanya mengisi satu jawaban dalam kolom yang sudah disediakan, mohon untuk dibaca terlebih dahulu agar saudara/i dapat memberikan jawaban yang tepat sesuai dengan kondisi asli dari UD. Subur Indah itu dan dapat memberikan jawaban yang sebenarnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Semua identitas serta jawaban saudara/I yang sudah diberikan akan dijaga kerahasiaannya.

Saya menghargai bantuan dari saudara/I, dalam hal ini saya mengucapkan terima kasih atas partisipasinya.

Hormat saya,

(Luluk Raudatul Istiqomah)

Berilah tanda (√) pada salah satu kotak jawaban yang tersedia pada tiap pernyataan di bawah ini.

Nama : Jenis Kelamin :

Umur : Jenjang Pendidikan :

Skor :

- | | | | |
|--------|-----------------------|-------------|---|
| 1) SS | = Sangat Setuju | diberi skor | 5 |
| 2) S | = Setuju | diberi skor | 4 |
| 3) N | = Netral | diberi skor | 3 |
| 4) TS | = Tidak Setuju | diberi skor | 2 |
| 5) STS | = Sangat Tidak Setuju | diberi skor | 1 |

Kualitas Pelayanan (X)

| No | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Menurut saya lokasi UD. Subur Indah Desa Gondang letaknya strategis | | | | | |
| 2. | Menurut saya karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang melakukan pelayanandengan cepat dan tepat | | | | | |
| 3. | Menurut saya karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang melayani tanpa membedakan ras/etnis/social ekonomi | | | | | |
| 4. | Menurut saya karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang melayami pelanggan dengan sikap yang sopan hinggamenciptakan rasa aman. | | | | | |
| 5. | Menurut saya karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang memahami dengan baik kebutuhan pelanggan | | | | | |

Loyalitas Pelanggan (Y)

| No | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Saya merasa puas dengan kinerja pelayanan karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang | | | | | |
| 2. | Saya senang dengan keramahan karyawan UD. Subur Indah Desa Gondang | | | | | |
| 3. | Menurut saya berbelanja di UD. Subur Indah Desa Gondang adalah pilihan yang tepat. | | | | | |
| 4. | Saya dengan mudah menemukan barang yang saya carii saat berbelanja di UD. Subur Indah Desa Gondang | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 5 | Saya memiliki kesan yang baik terhadap UD. Subur Indah Desa Gondang | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|



TABULASI JAWABAN RESPONDEN

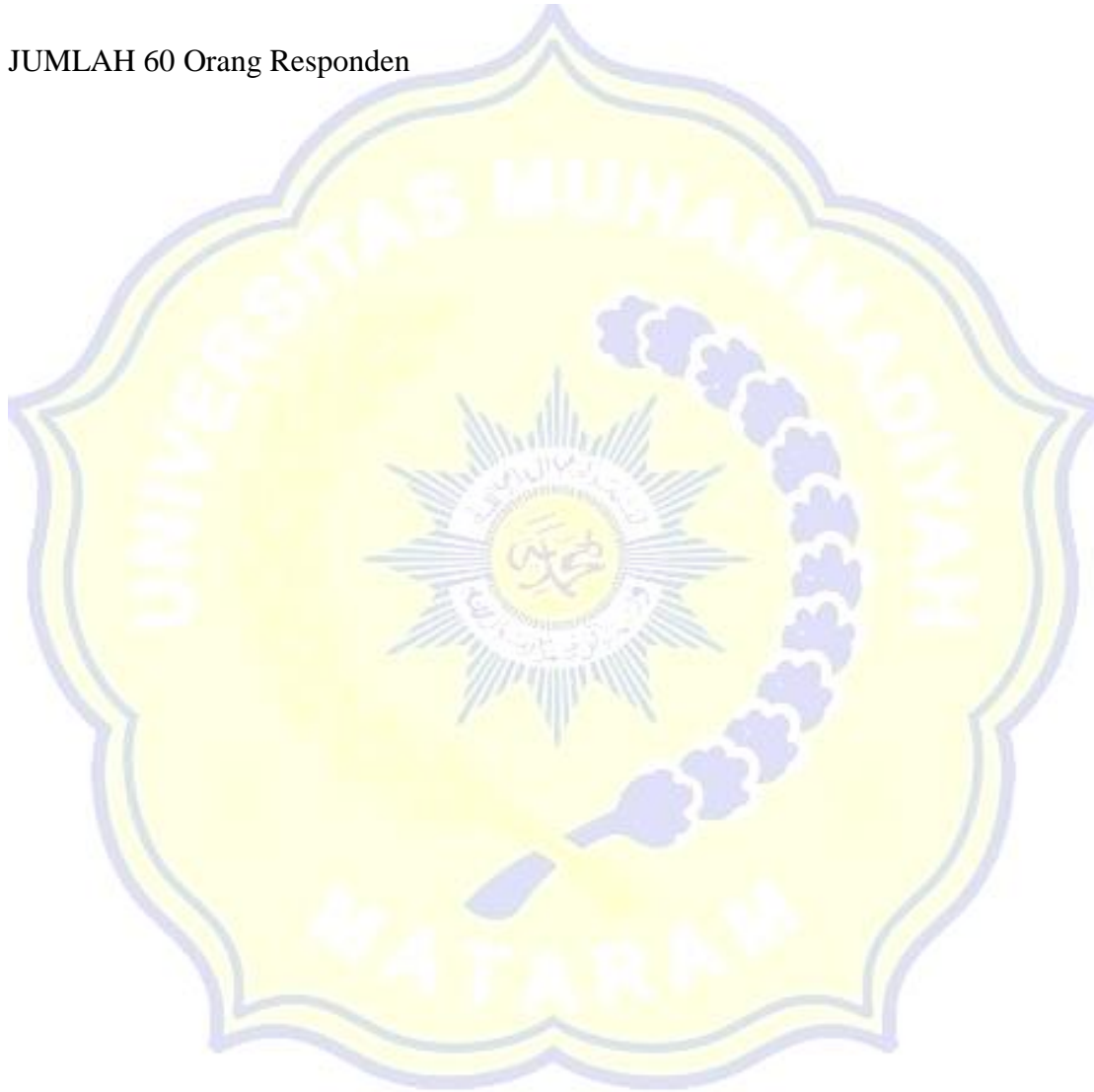
| NAMA RESPONDEN | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | TOTAL | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|-------|
| AMAK AHDIN | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| INAK MARINEP | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| INAK ARINAH | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| HAJIDAH | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| INAK SAETIP | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| JUNIWATI | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| SA'NAH | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| RISPITA MAULINA | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| FATMA WULANDARI | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| MARLINA | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| LUSIANA | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| HUSNA AINI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| AINUN JARIAH | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| INAK FAUZIAH | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 18 |
| DIAN AZIZAH | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| SAHARA | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| DEWI PURWANTI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| INAK NURLELA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| RENI MUSTIKA GANGGA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 19 |
| SEPTIAN | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| GANGGA | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| RADEN HERI | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| SITI MAESARAH | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| ERIKA YUMNA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| FATHUL SAFITRI | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| YUSNING AFIFAH | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| INAK MURTI | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| FAIZAH | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| MUHAENI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| SUHERNI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| PURIANA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| SARTIKA | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| SUSMIATI | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| PUTRI AMBARWATI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 20 |
| JUMAHAR | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| RUMANEP | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| MISNI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 19 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| APRI | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 12 |
| SUMIRNI | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| JUMIATI | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| INAK IKRIP | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| MARHAMAH | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| DINDA FEBRIANTI | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| RIAN | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 |
| INDUN | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| AMAK ANTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 21 |
| FARHAN SAPUTRA | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| MAHMUDIN | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| SUHENDRA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| UMI FATIMAH | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 18 |
| PARNI | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 21 |
| FADILA | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| NOVIANTI | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| HANIPAH | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| PURNA | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| INAK SAHRA | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| INAK URIAH | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| PADIAH | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| KARTIKA | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| AHMAD ZIKRI | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |

JUMLAH 60 Orang Responden



Frekuensi jawaban responden pada masing-masing item pernyataan

:

1. Item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS_1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid N | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| S | 5 | 8.3 | 8.3 | 15.0 |
| SS | 51 | 85.0 | 85.0 | 100.0 |
| Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

KUALITAS_2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid N | 6 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| S | 21 | 35.0 | 35.0 | 45.0 |
| SS | 33 | 55.0 | 55.0 | 100.0 |
| Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

KUALITAS_3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid N | 9 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| S | 14 | 23.3 | 23.3 | 38.3 |
| SS | 37 | 61.7 | 61.7 | 100.0 |
| Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

KUALITAS_4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid S | 13 | 21.7 | 21.7 | 21.7 |
| SS | 47 | 78.3 | 78.3 | 100.0 |
| Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

KUALITAS_5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | N | 8 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| | S | 26 | 43.3 | 43.3 | 56.7 |
| | SS | 26 | 43.3 | 43.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

FREQUENCIES VARIABLES=loyalitas_1 loyalitas_2 loyalitas_3 loyalitas_4 loyalitas_5
/ORDER=ANALYSIS.

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

2. Item pernyataan variabel Loyalitas Pelanggan

LOYALITAS_1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | N | 8 | 13.3 | 13.3 | 16.7 |
| | S | 22 | 36.7 | 36.7 | 53.3 |
| | SS | 28 | 46.7 | 46.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

LOYALITAS_2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | N | 7 | 11.7 | 11.7 | 11.7 |
| | S | 30 | 50.0 | 50.0 | 61.7 |
| | SS | 23 | 38.3 | 38.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

LOYALITAS_3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | N | 6 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | S | 28 | 46.7 | 46.7 | 56.7 |
| | SS | 26 | 43.3 | 43.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

LOYALITAS_4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | STS | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | TS | 3 | 5.0 | 5.0 | 6.7 |
| | N | 11 | 18.3 | 18.3 | 25.0 |
| | S | 23 | 38.3 | 38.3 | 63.3 |
| | SS | 22 | 36.7 | 36.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

LOYALITAS_5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | N | 9 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | S | 14 | 23.3 | 23.3 | 38.3 |
| | SS | 37 | 61.7 | 61.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: data primer diolah 2021 (SPSS 22)

Uji validitas

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) Correlations

| | | kualitas _1 | kualitas _2 | kualitas _3 | kualitas _4 | kualitas _5 | kualitas_ total |
|----------------|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| kualitas_1 | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | 1 60 | .582** .000 60 | .411** .001 60 | .601** .000 60 | .478** .000 60 | .736** .000 60 |
| kualitas_2 | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | .582** .000 60 | 1 60 | .619** .000 60 | .354** .006 60 | .862** .000 60 | .884** .000 60 |
| kualitas_3 | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | .411** .001 60 | .619** .000 60 | 1 60 | .440** .000 60 | .639** .000 60 | .809** .000 60 |
| kualitas_4 | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | .601** .000 60 | .354** .006 60 | .440** .000 60 | 1 60 | .463** .000 60 | .656** .000 60 |
| kualitas_5 | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | .478** .000 60 | .862** .000 60 | .639** .000 60 | .463** .000 60 | 1 60 | .886** .000 60 |
| kualitas_total | Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N | .736** .000 60 | .884** .000 60 | .809** .000 60 | .656** .000 60 | .886** .000 60 | 1 60 |

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

Uji Validitas Loyalitas pelanggan (Y)
Correlations

| | | loyalita s_1 | loyalita s_2 | loyalita s_3 | loyalita s_4 | loyalita s_5 | loyalita s_total |
|---------------------|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|
| loyalitas_1 | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | 1 60 | .398** 60 | .242 60 | .313* 60 | .015 60 | .621** 60 |
| loyalitas_2 | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | .398** 60 | 1 60 | .496** 60 | .361** 60 | .293* 60 | .752** 60 |
| loyalitas_3 | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | .242 60 | .496** 60 | 1 60 | .496** 60 | .127 60 | .701** 60 |
| loyalitas_4 | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | .313* 60 | .361** 60 | .496** 60 | 1 60 | .073 60 | .733** 60 |
| loyalitas_5 | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | .015 60 | .293* 60 | .127 60 | .073 60 | 1 60 | .443** 60 |
| loyalitas_to tal | Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N | .621** 60 | .752** 60 | .701** 60 | .733** 60 | .443** 60 | 1 60 |

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

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

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 60 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | 0,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,854 | ,857 | 5 |

**Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)
Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 60 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | 0,0 |
| | Total | 60 | 100,0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,646 | ,662 | 5 |



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723



Nomor : 108/II.3.AU/F/I/2021
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Mataram, 27 Jumadil Awal 1442 H
11 Januari 2021 M

Kepada Yth : **Kepala UD. Subur Indah**

di –

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH |
| 2. NIM | : 217120014 |
| 3. Jurusan | : Administrasi |
| 4. Program Studi | : Administrasi Bisnis |
| 5. Tujuan | : Untuk Memperoleh Data |
| 6. Tema / Judul | : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)" |
| 7. Lokasi Penelitian | : UD. Subur Indah |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*


Dekan
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram



Nomor : 255/II.3.AU/F/I/2021 Mataram, 16 Jumadil Akhir 1442 H
Lamp. : Skripsi 29 Januari 2021 M
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Kepada
Yth. : 1. Bapak/Ibu : Drs. H. Abdurrahman, MM (PU)
2. Bapak/Ibu : Sudarta, S.Sos., MM (PP)
3. Bapak/Ibu : Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Kamis 04 Februari 2021
Pukul : 10.00 Wita – selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH**
NIM : 217120014
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)”**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

E-mail : ummamaram@telkom.net

Website : <http://unmuhmataram.com>

JL. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. (0370) 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Luluk Raudatul Istiqomah
NIM : 217120014
Dosen Pembimbing II : Sudarta, S.Sos., MM
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi Kasus pada Konsumen UD. Subur Indah)

| NO | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Paraf Pembimbing |
|----|--------------|--------------------------------------|------------------|
| 1 | 24/01/2021 | Input dan kegunaan tabel dan buku | |
| 2 | 27/01/2021 | Struktur dan daftar pustaka | |
| 3 | 27/01/2021 | Daftar Pustaka | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

Mengetahui,

Kaprodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.
NIDN: 0828108404

Mataram, 14 Januari 2021

Dosen Pembimbing II

Sudarta, S.Sos., MM
NIDN: 0802048008



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

E-mail : ummamaram@telkom.net

Website : <http://unmuhmataram.com>

JL. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. (0370) 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Luluk Raudatul Istiqomah
NIM : 217120014
Dosen Pembimbing I : Dr. H. Abdurrahman, M.M.
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi Kasus pada Konsumen UD. Subur Indah)

| NO | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Paraf Pembimbing |
|----|--------------|-------------------|------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

Mengetahui,

Kaprodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M.
NIDN: 0828108404

Mataram, 14 Januari 2021

Dosen Pembimbing I

Dr. H. Abdurrahman, M.M.
NIDN: 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH**
NIM : 217120014
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 3.75 | 7.5 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 3.75 | 7.5 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 3.75 | 7.5 | |
| 4 | Metodologi | 3 | 3.75 | 11.25 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 4.0 | 12.0 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3.75 | 15.0 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 3.75 | 7.5 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3.75 | 11.25 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 4.0 | 8.0 | |
| 10 | Sikap | 2 | 4.0 | 8.0 | |
| Jumlah | | 25 | | 95.5 | |

TOTAL BN

IP

3.82

Mataram, 04 Februari 2021

Penguji Utama,

Drs. H. Abdurrahman, MM

NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH**
NIM : 217120014
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-----------|-------|--------------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 3,75 | 7,5 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 3,75 | 7,5 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 3,75 | 7,5 | |
| 4 | Metodologi | 3 | 3,74 | 11,22 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 3,90 | 11,70 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3,8 | 15,2 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 4 | 8 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3,75 | 11,25 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 4 | 8 | |
| 10 | Sikap | 2 | 4 | 8 | |
| Jumlah | | 25 | | 92,12 | |

TOTAL BN $\frac{92,12}{25} = 3,68$
IP -----
TOTAL B

Mataram, 04 Februari 2021
Penguji Pendamping,

Sudarta, S.Sos., MM
NIDN. 0802048008



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.


Nama : **LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH**
NIM : 217120014
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

| NO | KOMPONEN | BOBOT | NILAI | B X N | KET. |
|---------------|-------------------------|-------|-------|-------|------|
| 1 | Sistematika | 2 | 3,2 | 6,4 | |
| 2 | Latar Belakang / Alasan | 2 | 3,2 | 6,4 | |
| 3 | Wawasan Pengetahuan | 2 | 4 | 8 | |
| 4 | Metodologi | 3 | 3,4 | 10,2 | |
| 5 | Penyajian Data | 3 | 3,2 | 9,6 | |
| 6 | Analisa Data | 4 | 3,5 | 14 | |
| 7 | Kesimpulan | 2 | 3,2 | 6,4 | |
| 8 | Konsistensi Bahasan | 3 | 3,5 | 10,5 | |
| 9 | Bahasa | 2 | 4 | 8 | |
| 10 | Sikap | 2 | 4 | 8 | |
| Jumlah | | 25 | | 87,5 | |

TOTAL BN
IP ----- 87,5
TOTAL B 25 3,50

Mataram, 04 Februari 2021
Penguji Netral,


Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak
NIDN. 0807058301



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **04** Bulan **Februari** Tahun **2021** pukul **10.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **CUKUP / ~~MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~** / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **LULUK RAUDATUL ISTIQOMAH**
NIM : 217120014
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis.
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Subur Indah Desa Gondang)"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

| No | Nama Team Penguji Skripsi | Jabatan | IP Yang Diberikan |
|--------------|---|---------|-------------------|
| 1 | Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101 | PU | 3,82 |
| 2 | Sudarta, S.Sos., MM NIDN. 0802048008 | PP | 3,68 |
| 3 | Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301 | PN | 3,50 |
| TOTAL | | | 11 |

$$\frac{\text{Jumlah IP}}{\text{Jumlah Penguji}} = \frac{11}{3} = 3,67$$

Mataram, 04 Februari 2021

TIM PENGUJI SKRIPSI

| Penguji Utama, | Penguji Pendamping, | Penguji Netral, |
|---|---|--|
|  Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101 |  Sudarta, S.Sos., MM NIDN. 0802048008 |  Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak NIDN. 0807058301 |