

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka pada bab lima ini penulis mengambil kesimpulan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Mutiara sangat baik untuk dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan baik untuk dimensi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta dimensi bukti langsung (*tangibles*).
2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan pada Hotel Mutiara adalah baik (tinggi/loyal).
3. Berdasarkan hasil analisa dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan hotel Mutiara memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan secara parsial, dimensi yang memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah dimensi bukti langsung (*tangibles*).

Secara lebih mendetail, penelitian tentang pengaruh persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Mutiara Yogyakarta mengindikasikan bahwa :

1. Responden

- a. Responden terdiri dari 25 responden laki-laki dan 25 responden perempuan.
- b. Mayoritas responden berusia 30 sampai 39 tahun yaitu sebesar 30%.
- c. Mayoritas responden berstatus sudah menikah yaitu sebesar 54%.
- d. Mayoritas responden berkewarganegaraan Indonesia.
- e. Mayoritas responden berprofesi sebagai wirausaha yaitu sebesar 44%.

2. Analisis Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Mutiara Yogyakarta

- a. Kualitas pelayanan Hotel Mutiara yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan terhadap Hotel Mutiara Yogyakarta.
- b. Secara parsial dimensi kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah dimensi *tangibles* (bukti langsung).

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dilakukan oleh penulis, dapat disampaikan saran kepada pihak manajemen Hotel Mutiara sebagai berikut:

- a. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Hotel Mutiara berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka diharapkan untuk terus mempertahankan kualitas dari pelayanan Hotel terhadap pelanggan.
- b. Cara yang paling berpengaruh untuk membuat pelanggan menjadi loyal adalah dengan memberikan bukti langsung (nyata) terhadap pelanggan sehingga pelanggan bisa merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari Hotel Mutiara.
- c. Pelanggan yang mayoritas menginap di Hotel Mutiara adalah pelanggan yang sudah menikah dan berprofesi sebagai wirausaha. Untuk memberikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan dapat ditambahkan fasilitas untuk keluarga, dan untuk para wirausahawan yang melakukan perjalanan dalam rangka bisnis.

5.3. Kelemahan Penelitian

Adapun kelemahan dari penelitian ini adalah jumlah responden yang diambil hanya dalam kurun waktu satu bulan sehingga pada kurun waktu yang singkat hasil dari kuesioner yang diterima memiliki hasil yang sama. Berbeda halnya bila penelitian ini dapat dilakukan dengan kurun waktu yang panjang

dengan adanya hari libur. Dimana hari libur mengindikasikan Hotel Mutiara Yogyakarta menerima banyak pelanggan yang datang untuk menginap.

Kelemahan lain adalah kuesioner penelitian ini pada butir pertanyaan pada dimensi daya tanggap butir 4, pada item pertanyaan seharusnya tidak perlu menggunakan kata selalu.



DAFTAR PUSTAKA

- Indrianto, C.A., (2008), “Pengaruh Desain Toko Terhadap Minat Kunjungan Ulang Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. (tidak dipublikasikan).
- Jogiyanto, H.M., (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit : BPF, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M., (2008), *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias, dan Meningkatkan Respon*, BPF, Yogyakarta.
- Kotler, Philip., Susanto, AB., (2000), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lin, I-Hua, Cheng-Te Lin, (2003), “The Effect of Customer Participation on Service Quality and Customer Loyalty : Application of Service Improvement Analysis”, *Journal of Service Research*, No. 16, Vol. 5, pp. 21-30.
- Lupiyoadi, Rambat, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nawari, (2010), *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rahmulyono, Anjar, (2008), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. (tidak dipublikasikan).

Tjiptono, Fandy., (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., (2002). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.





LAMPIRAN I

Kepada Yth

Saudara/i Responden penelitian

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi peneliti di program Strata Satu/S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY), maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan Penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penulisan skripsi, maka peneliti memohon kesediaan Saudara/i dengan menjadi responden penelitian yaitu dengan mengisi kuisisioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan.

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Mutiara Yogyakarta. Jawaban dari kuisisioner ini akan peneliti gunakan sebagai keperluan untuk menyusun skripsi peneliti yang berjudul, **PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL MUTIARA YOGYAKARTA**, maka untuk itu diharapkan pengisian kuisisioner ini dapat di isi seobyektif mungkin.

Sebagaimana penelitian ilmiah, kerahasiaan identitas Saudara/i dalam memberikan penilaian dijamin tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan bagi responden. Atas kesediaan responden dalam mengisi kuisisioner ini, kami ucapkan Terimakasih.

Yogyakarta, 23 February 2011

Hormat peneliti,

Novi Theresia

KUESIONER

PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL MUTIARA YOGYAKARTA

Identitas Responden

- Jenis Kelamin :1. Laki-laki
2. Perempuan
- Usia :1. 20-29 tahun
2. 30-39 tahun
3. 40-49 tahun
4. 50-59 tahun
5. > 60 tahun
- Status :1. Belum Menikah
2. Menikah
3. Cerai
- Kewarganegaraan :1. WNI
2. WNA
- Pekerjaan :1. Pegawai Negeri
2. Pegawai Swasta
3. Wirausaha
4. Pelajar
5. Lainnya:.....

Petunjuk

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

I. Keandalan (*reliability*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Prosedur pelayanan Hotel Mutiara simple.					
2.	Pelayanan Hotel Mutiara cepat dan tepat.					
3.	Kegiatan administrasi mudah dan tidak berbelit-belit.					
4.	Karyawan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pelanggan/tamu.					

II. Daya tanggap (*responsiveness*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan dimulai secara cepat dan tepat waktu.					
2.	Karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan/tamu.					
3.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.					
4.	Karyawan siap dalam menanggapi keluhan pelanggan/tamu.					

III. Jaminan (*assurance*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Hotel Mutiara memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja karyawan.					
2.	Karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.					
3.	Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima.					
4.	Karyawan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya.					

IV. Empati (*empathy*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Hotel Mutiara memberikan kemudahan bagi pelanggan/tamu dalam mengakses fasilitas-fasilitas hotel.					
2.	Karyawan segera memberikan pelayanan kepada pelanggan/tamu hotel.					
3.	Karyawan memberikan perhatian yang baik					

	kepada pelanggan/tamu.					
4.	Komunikasi antara pelanggan/tamu hotel dengan karyawan berjalan baik dan lancar.					

V. Bukti langsung (*tangibles*)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Hotel Mutiara memiliki kenyamanan di ruang lobby.					
2.	Karyawan berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.					
3.	Hotel Mutiara memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet					
4.	Peralatan Operasional yang digunakan di Hotel Mutiara layak dan bersih.					

VI. Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya puas dan akan kembali menginap di Hotel Mutiara					
2.	Hotel Mutiara akan menjadi pilihan, ketika saya membutuhkan jasa penginapan					
3.	Saya akan memberitahukan dan merekomendasikan Hotel Mutiara kepada keluarga dan relasi.					



LAMPIRAN II

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Kehandalan (*Reliability*)

```
CORRELATIONS  
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlations

[DataSet0]

Correlations

		P1	P2	P3	P4
P1	Pearson Correlation	1	.658**	.846**	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.658**	1	.718**	.463**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001
	N	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.846**	.718**	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.531**	.463**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	
	N	50	50	50	50

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

→ Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.54	2.539	.798	.805
P2	12.48	2.704	.698	.843
P3	12.58	2.249	.845	.780
P4	12.62	2.649	.576	.895

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.74	4.319	2.078	4

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

```
DATASET ACTIVATE DataSet1.  
DATASET CLOSE DataSet0.  
CORRELATIONS  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
  /MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlations

[DataSet1]

Correlations

		P1	P2	P3	P4
P1	Pearson Correlation	1	.457**	.502**	.373**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.008
	N	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.457**	1	.342*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.001		.015	.000
	N	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.502**	.342*	1	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015		.001
	N	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.373**	.658**	.459**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.001	
	N	50	50	50	50

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

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

➔ Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	12.28	2.328	.541	.742
P2	12.24	2.145	.623	.700
P3	12.18	2.273	.531	.747
P4	12.38	1.914	.633	.695

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.36	3.582	1.893	4

Jaminan (*Assurance*)

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet2]

Correlations

		P1	P2	P3	P4
P1	Pearson Correlation	1	.223	.285*	.234
	Sig. (2-tailed)		.119	.045	.102
	N	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.223	1	.275	-.066
	Sig. (2-tailed)	.119		.053	.651
	N	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.285*	.275	1	.258
	Sig. (2-tailed)	.045	.053		.071
	N	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.234	-.066	.258	1
	Sig. (2-tailed)	.102	.651	.071	
	N	50	50	50	50

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

→ Reliability

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.511	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.58	1.269	.374	.373
P2	11.14	1.960	.223	.502
P3	11.50	1.520	.410	.339
P4	11.26	1.911	.225	.501

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.16	2.545	1.595	4

Empati (*Empathy*)

```
CORRELATIONS  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
  /MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlations

[DataSet3]

Correlations

		P1	P2	P3	P4
P1	Pearson Correlation	1	.419**	.495**	.422**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.002
	N	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.419**	1	.554**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.001
	N	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.495**	.554**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.422**	.454**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	
	N	50	50	50	50

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

→ Reliability

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.92	1.381	.529	.719
P2	11.96	1.427	.568	.694
P3	11.80	1.714	.676	.692
P4	11.90	1.235	.571	.703

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.86	2.368	1.539	4

Bukti Langsung (*Tangibles*)

```
CORRELATIONS  
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlations

[DataSet4]

Correlations

		P1	P2	P3	P4
P1	Pearson Correlation	1	.287*	.218	.475**
	Sig. (2-tailed)		.043	.129	.000
	N	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.287*	1	.054	.344*
	Sig. (2-tailed)	.043		.707	.014
	N	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.218	.054	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.129	.707		.000
	N	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.475**	.344*	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	
	N	50	50	50	50

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

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

→ Reliability

[DataSet4]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.48	1.806	.412	.627
P2	11.56	2.251	.268	.699
P3	12.04	1.509	.428	.638
P4	11.72	1.471	.763	.386

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.60	2.816	1.678	4

Loyalitas Pelanggan

```
CORRELATIONS  
  /VARIABLES=P1 P2 P3  
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
  /MISSING=PAIRWISE.
```

→ Correlations

[DataSet6]

Correlations

		P1	P2	P3
P1	Pearson Correlation	1	.661**	.486**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.661**	1	.375**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007
	N	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.486**	.375**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	
	N	50	50	50

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

➔ Reliability

[DataSet6]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	7.72	.981	.678	.536
P2	7.70	1.031	.578	.640
P3	8.14	.898	.472	.796

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.78	1.930	1.389	3



LAMPIRAN III

Frequencies

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Valid	Laki-laki	25	50	50	50
	Perempuan	25	50	50	100
	Total	50	100	100	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Valid	20-29	14	28	28	28
	30-39	15	30	30	58
	40-49	11	22	22	80
	50-59	8	16	16	96
	>60	2	4	4	100

	Total	50	100	100	
--	-------	----	-----	-----	--

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Valid	Belum Menikah	17	34	34	34
	Menikah	27	54	54	88
	Cerai	6	12	12	100
	Total	50	100	100	

Kewarganegaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Valid	WNI	49	98	98	98
	WNA	1	2	2	100
	Total	50	100	100	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cum Percent
Valid	Pegawai Negeri	2	4	4	4
	Pegawai Swasta	7	14	14	18
	Wirausaha	22	44	44	62
	Pelajar	9	18	18	80
	Lain Lain	10	20	20	100
	Total	50	100	100	



LAMPIRAN IV

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Variabel	Total	N	Rata-rata
Reliability	837	200	4.185

Variabel	Total	N	Rata-rata
Responsive	858	200	4.290

Variabel	Total	N	Rata-rata
Assurance	758	200	3.790

Variabel	Total	N	Rata-rata
Emphaty	793	200	3.965

Variabel	Total	N	Rata-rata
Tangibles	780	200	3.900

Variabel	Total	N	Rata-rata
Loyalitas	589	150	3.927



LAMPIRAN V

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x5, x2, x3, x4, x1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 ^a	.349	.275	1.18274

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.029	5	6.606	4.722	.002 ^a
	Residual	61.551	44	1.399		
	Total	94.580	49			

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

b. Dependent Variable: y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.604	2.139		1.685	.099			
	x1	-.024	.126	-.036	-.191	.850	.268	-.029	-.023
	x2	.066	.156	.089	.422	.675	.222	.064	.051
	x3	-.080	.126	-.092	-.635	.529	.180	-.095	-.077
	x4	.154	.149	.170	1.033	.307	.386	.154	.126
	x5	.405	.116	.517	3.490	.001	.560	.466	.424

a. Dependent Variable: y



LAMPIRAN VI

35	5 5 5 5	4 5 5 5	5 5 4 5	5 4 4 5	4 5 5 5	5 5 5
36	4 4 4 3	4 4 4 5	3 5 4 4	4 4 4 4	4 4 4 4	4 4 4
37	4 4 4 4	4 4 3 5	3 3 3 4	3 4 4 4	4 4 3 4	4 4 4
38	5 4 5 5	4 5 3 5	5 4 3 3	5 4 4 3	5 5 3 4	5 4 5
39	4 4 4 4	4 4 4 5	3 3 3 4	4 4 4 4	4 4 4 4	4 4 4
40	4 4 4 4	4 4 4 5	3 4 3 4	4 4 4 4	4 4 3 4	4 4 4
41	4 4 4 4	4 3 4 4	4 4 3 4	4 4 4 4	4 4 3 3	4 4 5
42	5 5 5 5	5 5 5 5	5 4 4 4	3 4 4 3	4 4 3 4	4 4 4
43	4 4 4 4	4 4 3 5	3 4 4 4	4 3 4 4	4 4 4 4	5 5 4
44	4 4 4 4	3 4 4 5	4 4 3 4	4 4 4 4	5 4 3 4	4 4 4
45	4 4 4 4	4 4 4 5	3 4 4 4	4 4 4 4	4 4 3 4	4 4 3
46	5 5 5 5	5 5 5 5	3 4 3 4	4 5 5 5	4 4 3 4	4 4 3
47	4 4 4 4	4 4 4 5	5 4 4 4	4 4 4 4	4 4 4 4	4 4 3
48	4 4 4 4	4 4 4 5	4 4 4 4	4 4 4 4	4 4 4 4	4 4 3
49	3 4 4 4	4 5 5 5	3 4 2 3	4 4 4 3	2 4 3 3	5 5 4
50	4 4 4 4	4 4 4 5	4 4 4 4	3 3 4 4	4 4 3 3	4 4 3
Σ	837	858	758	793	780	589
Rata - Rata	4.185	4.290	3.790	3.965	3.900	3.927



LAMPIRAN VII

ONE SAMPLE T-TEST

```

T-TEST
  /TESTVAL=3.90
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=Tang1 Tang2 Tang3 Tang4
  /CRITERIA=CI(.95).
  
```

→ T-Test

[DataSet0]

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tang1	50	4.1200	.59385	.08398
Tang2	50	4.0400	.44994	.06363
Tang3	50	3.5600	.73290	.10365
Tang4	50	3.8800	.55842	.07897

One-Sample Test

	Test Value = 3.90					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Tang1	2.620	49	.012	.22000	.0512	.3888
Tang2	2.200	49	.033	.14000	.0121	.2679
Tang3	-3.280	49	.002	-.34000	-.5483	-.1317
Tang4	-.253	49	.801	-.02000	-.1787	.1387



LAMPIRAN VIII

TABEL DISTRIBUSI R 5%

Df	5%	Df	5%	Df	5%	Df	5%
1	0,997	51	0,271	101	0,194	151	0,159
2	0,950	52	0,268	102	0,193	152	0,158
3	0,878	53	0,266	103	0,192	153	0,158
4	0,811	54	0,263	104	0,191	154	0,157
5	0,754	55	0,261	105	0,190	155	0,157
6	0,707	56	0,259	106	0,189	156	0,156
7	0,666	57	0,256	107	0,188	157	0,156
8	0,632	58	0,254	108	0,187	158	0,155
9	0,602	59	0,252	109	0,187	159	0,155
10	0,576	60	0,250	110	0,186	160	0,154
11	0,553	61	0,248	111	0,185	161	0,154
12	0,532	62	0,246	112	0,184	162	0,153
13	0,514	63	0,244	113	0,183	163	0,153
14	0,497	64	0,242	114	0,182	164	0,152
15	0,482	65	0,240	115	0,182	165	0,152
16	0,468	66	0,239	116	0,181	166	0,151
17	0,456	67	0,237	117	0,180	167	0,151
18	0,444	68	0,235	118	0,179	168	0,151
19	0,433	69	0,234	119	0,179	169	0,150
20	0,423	70	0,232	120	0,178	170	0,150
21	0,413	71	0,230	121	0,177	171	0,149
22	0,404	72	0,229	122	0,176	172	0,149
23	0,396	73	0,227	123	0,176	173	0,148
24	0,388	74	0,226	124	0,175	174	0,148
25	0,381	75	0,224	125	0,174	175	0,148
26	0,374	76	0,223	126	0,174	176	0,147
27	0,367	77	0,221	127	0,173	177	0,147
28	0,361	78	0,220	128	0,172	178	0,146
29	0,355	79	0,219	129	0,172	179	0,146
30	0,349	80	0,217	130	0,171	180	0,146
31	0,344	81	0,216	131	0,170	181	0,145
32	0,339	82	0,215	132	0,170	182	0,145
33	0,334	83	0,213	133	0,169	183	0,144
34	0,329	84	0,212	134	0,168	184	0,144
35	0,325	85	0,211	135	0,168	185	0,144
36	0,320	86	0,210	136	0,167	186	0,143
37	0,316	87	0,208	137	0,167	187	0,143
38	0,312	88	0,207	138	0,166	188	0,142
39	0,308	89	0,206	139	0,165	189	0,142
40	0,304	90	0,205	140	0,165	190	0,142
41	0,301	91	0,204	141	0,164	191	0,141
42	0,297	92	0,203	142	0,164	192	0,141
43	0,294	93	0,202	143	0,163	193	0,141
44	0,291	94	0,201	144	0,163	194	0,140
45	0,288	95	0,200	145	0,162	195	0,140
46	0,285	96	0,199	146	0,161	196	0,139
47	0,282	97	0,198	147	0,161	197	0,139
48	0,279	98	0,197	148	0,160	198	0,139
49	0,276	99	0,196	149	0,160	199	0,138
50	0,273	100	0,195	150	0,159	200	0,138