

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai CR (*critical ratio*) sebesar $2,161 > 1,96$ dan nilai P (*probability*) sebesar $0,45 < 0,05$. Hal ini menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat. Sehingga H_1 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima.
2. Suasana Toko berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai CR (*critical ratio*) sebesar $2,000 > 1,96$ dan nilai P (*probability*) sebesar $0,045 < 0,05$. Hal ini menunjukkan apabila Suasana Toko ditingkatkan maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat. Sehingga H_2 yang menyatakan bahwa Suasana Toko berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai CR (*critical ratio*) sebesar $2,863 > 1,96$ dan nilai P (*probability*) sebesar $0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan apabila

Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Loyalitas Pelanggan akan meningkat. Sehingga H_3 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan dapat diterima.

4. Suasana Toko tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai CR (*critical ratio*) sebesar $-0,424 < 1,96$ dan nilai P (*probability*) sebesar $0,672 > 0,05$. Hal ini menunjukkan apabila Suasana Toko ditingkatkan maka tidak berdampak terhadap Loyalitas Pelanggan. Sehingga H_4 yang menyatakan bahwa Suasana Toko berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan ditolak.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai CR (*critical ratio*) sebesar $8,431 > 1,96$ dan nilai P (*probability*) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan apabila Kepuasan Pelanggan ditingkatkan maka Loyalitas Pelanggan akan meningkat. Sehingga H_5 yang menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan dapat diterima.
6. Kepuasan Pelanggan memediasi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan nilai *sobel test* yaitu 2,12582126 dan probabilitas senilai $0,03351815 < 0,05$. Sehingga H_6 yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* dapat diterima.
7. Kepuasan Pelanggan memediasi variabel Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan nilai *sobel test* yaitu 1,96773982

dan probabilitas senilai $0,04909798 < 0,05$. Sehingga H_7 yang menyatakan Suasana Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* dapat diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk diterapkan antara lain:

1. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang sudah ada agar terciptanya Kepuasan Pelanggan yang maksimal
2. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan dan meningkatkan Suasana Toko yang sudah ada agar terciptanya Kepuasan Pelanggan yang maksimal
3. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang sudah ada agar terciptanya Loyalitas Pelanggan yang maksimal
4. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan dan meningkatkan Suasana Toko yang sudah ada agar terciptanya Loyalitas Pelanggan yang maksimal
5. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan Pelanggan

yang sudah ada agar terciptanya Loyalitas Pelanggan yang maksimal

6. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan Kepuasan Pelanggan dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan yang sudah ada agar terciptanya Loyalitas Pelanggan maksimal
7. Diharapkan kepada pihak JM Sukarami agar mampu mempertahankan Kepuasan Pelanggan dengan cara meningkatkan Suasana Toko yang sudah ada agar terciptanya Loyalitas Pelanggan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al – Quran

2. Buku

Danang. 2015. *Manajemen Bisnis Ritel*,. Yogyakarta: PT. Buku Seru.

Lupioadi.R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Praktik dan Teori*, Jakarta: Selemba Empat

Christina Whidya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Selemba Empat.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI

Levy Michael and Barton Weitz. 2007. *Retailing Management International Edition*. New York: Mc-Graw-Hill

Bob Foster. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta

Berman, Berry, & Evans. 2014. *Retail Management, dialih bahasakan oleh Lina Salim* Pearson

Christopher, Jochen, dan Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa*, Edisi ketujuh Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Ratih Hurriyati. 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Kotler. P, and K.L. Keller. 2012. *Marketing Management. 14th edition*. Upper Saddle River: Prentice Hall International.

Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Dono Juni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*. Bandung, Alfabeta.

Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Muhajirin dan Maya Panorama. 2017. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta.

Hair JR, Joseph F. 2010. *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*.

Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Lupioadi. R. 2013. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, diadaptasi oleh A.B. Susanto* Jakarta: Selemba Empat.

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2010. “*United Kingdom: Jhon & Sons Ltd*”

Ferdinand, Augusty. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Program Magister Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.

Imam Ghozali. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP

Imam Ghazali. 2011. *Model Persamaan Struktural Konsep & Aplikasi dengan program AMOS 19,0*, Semarang: Undip.

Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia

Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

3. Internet

Kumowal, Moniharapodan Tawas. “*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Atmosfir Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Matahari Department Store Manado Town Square*”. Jurnal EMBA, Volume 7

Irawati dan Edward. 2014. “*Pengaruh citra toko terhadap keputusan pembelian pada amanah swalayan renge*”. Jurnal Pendidikan Tata Niaga. Vol. 2 No.2

Dian Anggraini Wikamorys dan Thinni Nurul Rochmach. 2017. “*Aplikasi Theory of Planned Behavior dalam Membangkitkan Niat Pasien untuk Melakukan Operasi Katarak*”. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Volume 5 Nomor 1

Fibria Anggraini. 2018. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*”, Jurnal lppmunindra, Vol. 10, No. 2

Sunardi dan Handayani. 2019. “*Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat*”. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

Ratnasari, Kumadji, Kusumawati. 2015. “*Pengaruh Store Atmosphere Hedonic Shopping Value dan Impluse Buying*”. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.1 No.1

Putri, Kumadji, Kusumawati. 2014. “*Pengaruh Store Atmosphere terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan*”. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 14, No. 2

Monika Krisjayanti. 2018. “*Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyaltitas Pelanggan Studi Kasus pada Pelanggan ICOS Café*”. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 7 No. 3.

Nurdiansyah dan Matadji. 2016. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Atmosfir Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Toga Mas Sidoarjo*”. Jurnal Ekonomi Manajemen, Vo.1, No.1.

Rachmad Hidayat. 2009. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan”. Vol.11, No. 1.

Heryati, Kualitas Pelayana. 2015. “*Store Atmosphere, Private Brand terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart*”. Jurnal Komunikologi, Vol. 12, No. 1.

Trisno Musanto. 2004. “*Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus CV. Sarana Media Advertising Surabaya*”. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.6, No.2.

Heryati. 2015. “*Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart*”. Jurnal Komunikologi, Vol. 12, No. 1

Gulla, Rendy. 2015. “*Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*” .Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas manado. Vol. 3 No.1

Putri, Kumadji dan Kusumawati. 2014. “*Pengaruh Store Atmosphere terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan*”. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 15 No. 2.

Selvy, Srikandi, Dkk. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan pada Tamu yang menginap di Hotel Pelangi Malang*”. Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 6. Nomor 2

Wijayanto, Endang, Listyorini. 2013. “*Pengaruh Bauran Ritel terhadap Loyalitas di Supermarket Sri Ratu Peterongan*”. Journal of Social and Politic Diponogoro, Vol. 2, No. 2

Bahrudin dan Zuhro. 2015. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*”. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam

Toton dan Addela. 2015. “*Analisi Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan produk SIM Card Flexi pada PT. Telkom di Kota Bandar Lampung*”. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3, No. 1

<https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-3785103/ritel-berguguran-tanda-daya-beli-lesu>. “ Ritel Berguguran Tanda Daya Beli Lesu”. Diakses pada 07 Desember 2019

<https://sumsel.tribunnews.com/2018/09/06/jm-group-mulai-lirik-e-commerce-belanja-pakai-aplikasi-jm-shopping-gratis-ongkos-kirimdi> diakses pada 15 Desember 2019

JM Sukarami Palembang, “Ulasan Pengunjung JM Sukarami” diakses pada 08 Desember 2019
<https://www.google.com/search?q=jm+sukarami+palembangSgA>

LAIN-LAIN

Wawancara. Eko Susilo, Manager JM Sukarami. Tanggal 16
Desember 2019

Wawancara. Rudi, Desain Visual JM Sukarmi. Tanggal 16
Desember 2019

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Responden

Ditempat

Assalamu'alaikum wr, wb.

Dengan hormat, Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rafenny Tindar

NIM : 1656200198

Jur/Fak/Univ : Ekonomi Syariah/ Ekonomi dan Bisnis Islam /
 UIN Raden Fatah Palembang

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Konsumen JM Sukarami Palembang**”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumwr, wb.

Peneliti

Rafenny Tindar

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. ☐ Laki- laki
 - b. ☐ Perempuan
3. Usia:
 - a. ☐ 16 – 25 tahun
 - b. ☐ 26 – 35 tahun
 - c. ☐ 36 – 45 tahun
4. Pekerjaan:
 - a. ☐ Pelajar/mahasiswi
 - b. ☐ PNS
 - c. ☐ Wiraswasta
 - d. ☐ Pegawai swasta
 - e. ☐ Lain-lainnya,
tuliskan
5. Penghasilan/Uang saku perbulan
 - a. ☐ Rp. 500.000 – Rp 3.000.000
 - b. ☐ Rp. 3.100.000 – Rp 6.000.000

c. ☐ Rp. 6.100.000 – Rp 9.000.000

d. ☐ Rp. 9.100.00 – Rp 12.000.000

e. ☐ > Rp.12.000.000

6. Seberapa sering berkunjung ke JM Sukarami Palembang

a. ☐ 2 kali – 3 kali

b. ☐ 4 kali – 5 kali

c. ☐ 6 kali – 7 kali

d. ☐ > 7 kali

B. Kuesioner

Pilihlah salah satu pernyataan yang paling sesuai menurut pendapat saudara yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan nilai terhadap kepuasan konsumen dengan memberikan tanda silang (✓) pada kolom jawaban yang saudara anggap paling sesuai.

Keterangan kolom jawaban:

Kode	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	4

Kualitas Pelayanan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan JM Sukarami berpenampilan menarik dan rapi					
2	Jam buka dan tutup gerai selalu tepat waktu					
3	Prosedur pelayanan tidak berbeli-belit					
4	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
5	Pelayanan yang sopan dan ramah					
6	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan/konsumen					

7	Menangani keluhan dengan baik dan bijaksana					
8	Keamanan toko sangat baik					

Suasana Toko						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Bagian depan toko, papan nama terlihat dengan jelas					
2	Tempat parkir yang luas dan aman					
3	Pencahayaan dalam gedung sangat baik					
4	Suhu udara di dalam ruangan membuat pelanggan betah untuk berlama-lama					
5	Penempatan barang yang teratur membuat pelanggan mudah mencari barang yang dibutuhkan					
6	Pengaturan jalan atau gang di dalam toko sangat baik					
7	Informasi produk sangat jelas					
8	Musik dan aroma gedung menambah kenyamanan saat berbelanja					

Kepuasan Pelanggan						
No	Pertanyaaan	SS	S	N	TS	STS
1	Berkunjung kembali ke JM Sukarami					
2	Melakukan promosi kepada orang lain tentang JM Sukarami					
3	Menganggap bahwa JM Sukarami adalah pusat perbelanjaan yang terbaik					
4	Tetap akan berbelanja di JM Sukarami meski banyak pesaing yang sama					
5	Cctv di setiap sudut ruangan membuat pelanggan merasa aman					
6	Pelayanan atas keluhan pelanggan yang memuaskan					
8	Barang yang ditawarkan sangat murah dan berkualitas					

Loyalitas Pelanggan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Berbelanja di JM Sukarami lebih dari 4 kali dalam satu bulan					
2	Membeli semua produk yang dibutuhkan di JM Sukarami					
3	Jika berbelanja saya selalu berbelanja di					

	JM Sukarami					
4	Menceritakan hal positif tentang JM Sukarami kepada orang lain					
5	Mengajak keluarga berbelanja di JM Sukarami					
6	Bersedia tetap berbelanja di JM Sukarami meski banyak pusat perbelanjaan lain yang sama					
7	Percaya dengan produk yang ditawarkan JM Sukarami adalah produk yang berkualitas					
8	Pusat perbelanjaan yang paling baik					

LAMPIRAN 3

DAFTAR SELURUH JAWABAN ANGKET RESPONDEN

Responden	Kualitas Pelayanan (X_1)								Jumlah
	kp1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	
1	4	5	5	5	5	5	4	4	37
2	4	4	4	3	5	3	4	4	31
3	4	4	3	4	5	4	4	4	32
4	4	4	5	5	4	5	4	4	35
5	3	2	2	2	3	2	3	3	20
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	3	4	3	4	4	30
8	4	5	2	3	5	3	4	4	30
9	5	4	4	4	4	4	5	4	34
10	4	4	3	4	4	4	4	4	31
11	4	5	3	5	4	5	4	4	34
12	4	4	3	5	2	5	4	4	31
13	4	4	3	4	4	4	4	4	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	2	4	4	3	3	3	3	5	27
16	4	3	3	3	4	4	4	4	29
17	5	5	5	3	3	4	1	3	29
18	3	5	4	4	3	3	3	3	28
19	4	5	4	3	4	5	3	4	32
20	4	3	4	3	2	3	3	3	25
21	4	4	3	3	4	4	3	3	28

22	3	3	3	3	3	4	2	1	22
23	4	3	3	3	2	2	2	5	24
24	3	5	4	3	3	3	3	4	28
25	4	4	3	3	4	4	3	5	30
26	3	1	1	1	4	3	3	4	20
27	4	1	1	1	4	4	4	2	21
28	4	5	5	5	5	5	5	2	36
29	5	5	5	5	4	3	4	1	32
30	4	3	4	3	4	4	4	4	30
31	4	5	4	3	5	3	3	4	31
32	4	5	4	3	3	3	3	4	29
33	4	4	3	3	4	4	4	2	28
34	4	3	3	3	4	4	3	4	28
35	2	4	4	3	3	3	3	5	27
36	2	2	2	2	2	2	2	4	18
37	3	3	3	3	3	3	3	2	23
38	4	4	4	4	3	4	3	2	28
39	4	4	4	3	4	4	4	4	31
40	5	3	3	3	5	5	5	3	32
41	4	3	4	4	4	4	4	4	31
42	4	3	4	3	3	3	3	4	27
43	4	3	4	4	4	4	4	3	30
44	4	3	4	4	4	4	3	4	30
45	4	2	3	3	3	3	3	4	25
46	3	4	4	4	4	4	4	4	31
47	4	2	5	5	2	2	2	4	26

48	4	5	4	3	5	5	3	4	33
49	3	4	4	3	5	5	3	5	32
50	4	5	5	4	4	4	4	3	33
51	4	3	4	4	3	3	3	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	4	4	4	5	33
54	4	4	4	1	4	4	2	4	27
55	4	4	4	3	3	4	3	3	28
56	4	2	3	3	4	4	2	4	26
57	4	3	3	3	4	4	4	2	27
58	5	2	4	3	4	4	4	4	30
59	3	4	4	4	3	3	3	4	28
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	3	3	3	3	5	5	3	4	29
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	5	3	4	3	4	4	4	4	31
65	4	5	5	5	4	5	5	5	38
66	3	3	4	3	4	3	4	4	28
67	5	5	5	5	3	3	5	5	36
68	2	4	3	4	4	4	4	3	28
69	4	4	4	4	5	5	5	4	35
70	3	3	4	4	3	5	5	5	32
71	3	3	3	3	3	3	3	5	26
72	1	2	1	1	3	3	3	4	18
73	1	1	1	1	2	4	4	2	16

74	4	4	4	5	3	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	3	3	30
76	4	3	4	4	3	4	3	4	29
77	2	3	2	3	4	4	3	4	25
78	2	2	2	2	3	3	5	5	24
79	2	2	3	1	4	4	5	4	25
80	4	4	4	4	3	3	4	4	30
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	3	3	3	5	5	4	31
83	3	3	4	4	3	4	3	4	28
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	4	5	4	4	2	2	2	2	25
86	4	4	3	4	2	2	2	4	25
87	2	2	2	2	3	3	3	3	20
88	3	3	3	3	3	3	4	4	26
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	2	2	4	5	5	5	4	31
91	1	1	3	3	4	4	4	4	24
92	3	3	3	3	4	4	3	3	26
93	2	4	4	4	4	4	4	4	30
94	5	3	4	5	3	4	3	4	31
95	4	4	4	4	3	3	3	5	30
96	4	4	4	4	4	4	4	5	33
97	4	4	4	4	2	4	2	2	26
98	4	4	4	4	4	5	4	4	33
99	4	4	5	5	3	3	3	4	31

100	3	3	3	3	4	4	3	4	27
101	3	4	4	4	4	3	2	3	27
102	3	4	4	3	5	5	5	5	34
103	5	4	4	5	4	4	4	4	34
104	4	4	4	4	4	4	4	4	32
105	3	4	3	4	4	4	3	3	28
106	5	4	3	3	2	3	3	4	27
107	4	3	3	3	3	4	3	3	26
108	4	4	3	3	3	2	4	4	27
109	3	3	3	3	3	3	3	4	25
110	4	4	5	5	4	3	4	4	33
111	4	4	5	5	4	3	4	4	33
112	3	3	4	4	3	3	3	4	27
113	3	3	2	2	4	4	4	5	27
114	4	3	3	3	3	5	5	5	31
115	4	3	4	4	5	4	4	4	32
116	3	3	3	3	3	3	3	3	24
117	4	2	4	4	4	4	4	4	30
118	4	4	4	4	4	4	4	3	31
119	2	3	2	2	4	2	2	2	19
120	3	3	3	3	4	3	3	3	25
121	3	5	4	4	1	4	3	5	29
122	4	4	4	4	4	4	4	5	33
123	4	4	4	4	3	4	4	4	31
124	3	3	3	3	2	3	3	3	23
125	3	4	4	4	4	4	3	2	28

152	3	4	4	4	4	4	3	4	30
153	4	4	3	3	3	3	4	3	27
154	3	4	4	4	4	4	3	4	30
155	4	4	4	4	4	4	4	4	32
156	5	5	5	5	5	5	5	5	40
157	4	3	3	3	3	3	4	3	26
158	4	4	4	4	4	4	4	4	32
159	3	3	3	3	3	3	3	3	24
160	3	4	3	3	4	3	3	3	26
161	3	2	3	2	3	2	3	2	20
162	4	4	3	3	3	3	4	3	27
163	4	3	4	3	4	3	4	3	28
164	4	4	3	3	3	3	4	3	27
165	4	4	3	3	4	3	4	3	28
166	3	4	4	4	4	4	3	4	30
167	4	5	5	5	5	5	4	5	38
168	5	5	5	5	5	5	5	5	40
169	5	5	5	4	4	4	5	4	36
170	5	5	4	4	4	4	5	4	35

Responden	Suasana Toko (X ₂)								Jumlah
	st1	st2	st3	st4	st5	st6	st7	st8	
1	5	5	2	4	5	5	4	3	33
2	5	5	5	4	4	4	4	4	35
3	3	4	3	5	5	5	5	5	35

4	4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	3	3	3	3	3	3	4	4	26
6	4	4	4	4	4	4	4	2	30
7	4	4	4	4	3	3	3	4	29
8	2	4	2	2	3	3	4	4	24
9	3	4	3	3	5	3	4	4	29
10	4	4	4	3	5	5	4	4	33
11	4	4	4	4	5	5	5	5	36
12	4	3	4	4	4	4	3	4	30
13	3	2	3	3	3	3	3	4	24
14	4	4	4	3	2	2	3	4	26
15	3	3	3	4	3	3	3	3	25
16	4	4	4	4	2	2	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	3	4	31
19	3	4	3	3	4	4	2	4	27
20	3	4	3	3	3	3	4	4	27
21	4	5	4	4	5	5	4	4	35
22	4	3	4	2	3	3	3	4	26
23	4	3	4	5	4	4	4	4	32
24	3	2	3	4	2	2	3	4	23
25	4	4	4	4	4	4	4	3	31
26	3	4	3	3	3	4	4	4	28
27	3	2	3	3	3	2	2	2	20
28	3	3	3	4	4	3	4	4	28
29	3	4	3	2	3	2	2	3	22

30	3	4	3	4	3	4	3	4	28
31	4	4	4	3	4	4	4	4	31
32	4	3	4	4	4	3	2	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	5	3	4	3	4	3	3	28
35	3	4	3	4	3	3	3	4	27
36	4	4	4	4	4	3	4	4	31
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	3	3	4	30
39	4	5	4	4	4	4	3	5	33
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	3	4	3	3	4	29
42	3	3	3	4	3	2	2	2	22
43	4	4	4	3	4	3	3	3	28
44	4	4	4	4	4	3	3	3	29
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	3	3	3	4	3	3	3	2	24
47	4	4	4	4	4	2	2	2	26
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	4	3	3	3	2	3	2	23
50	2	3	2	3	2	3	3	3	21
51	3	3	3	4	3	3	3	3	25
52	3	4	3	4	3	4	5	5	31
53	3	3	3	4	3	2	2	1	21
54	3	4	3	4	3	3	3	3	26
55	4	4	4	3	4	3	3	3	28

56	4	5	4	5	4	5	5	5	37
57	3	4	3	3	3	2	3	3	24
58	4	4	4	5	4	3	3	3	30
59	3	4	3	4	3	4	4	3	28
60	4	4	4	4	4	5	5	5	35
61	4	3	4	4	4	4	3	4	30
62	3	2	3	3	3	3	2	2	21
63	4	4	4	3	4	2	2	4	27
64	3	3	3	4	3	3	3	3	25
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	3	3	4	3	2	2	2	22
68	4	4	4	3	4	3	3	3	28
69	4	4	4	4	4	3	3	3	29
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	3	3	3	4	3	3	3	2	24
72	4	4	4	4	4	2	2	2	26
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	4	3	3	3	2	3	2	23
75	2	3	2	3	2	3	3	3	21
76	3	3	3	4	3	3	3	3	25
77	3	4	3	4	3	4	5	5	31
78	3	3	3	4	3	2	2	1	21
79	3	4	3	4	3	3	3	3	26
80	4	4	4	3	4	3	3	3	28
81	4	5	4	5	4	5	5	5	37

82	3	4	3	3	3	2	3	3	24
83	4	4	4	5	4	3	3	3	30
84	3	4	3	4	3	4	4	3	28
85	4	4	4	4	4	5	5	5	35
86	4	3	4	4	4	4	3	4	30
87	3	2	3	3	3	3	2	2	21
88	4	4	4	3	4	2	2	4	27
89	3	3	3	4	3	3	3	3	25
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	3	2	3	3	3	3	3	24
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	5	5	3	3	3	3	3	4	29
95	4	4	4	4	4	4	1	1	26
96	3	3	4	3	3	3	3	3	25
97	4	4	3	4	4	3	3	2	27
98	4	3	4	4	5	5	4	4	33
99	3	3	4	4	4	4	4	4	30
100	4	4	4	4	4	4	4	4	32
101	2	2	4	4	4	4	3	3	26
102	5	3	4	4	4	4	4	4	32
103	5	3	5	5	5	3	4	5	35
104	4	4	3	3	3	3	3	3	26
105	3	3	4	4	4	4	4	4	30
106	4	4	4	3	3	4	3	4	29
107	4	4	5	5	5	5	5	5	38

108	4	2	4	4	4	4	5	5	32
109	4	3	3	3	4	4	4	4	29
110	4	2	4	3	4	4	3	5	29
111	4	4	2	3	3	3	3	3	25
112	4	4	4	4	4	4	3	3	30
113	3	3	4	4	3	3	3	3	26
114	4	4	4	5	5	4	5	5	36
115	4	4	4	4	4	4	5	5	34
116	5	3	4	4	4	4	3	3	30
117	4	4	4	4	5	5	3	3	32
118	5	4	4	3	3	3	3	3	28
119	3	3	3	4	3	3	3	3	25
120	4	4	4	4	4	4	4	4	32
121	4	4	4	4	4	4	4	4	32
122	4	4	4	4	4	4	3	4	31
123	3	4	3	3	4	4	2	4	27
124	3	4	3	3	3	3	4	4	27
125	4	5	4	4	5	5	4	4	35
126	4	3	4	2	3	3	3	4	26
127	4	5	4	5	4	4	4	4	34
128	3	2	3	4	2	2	3	4	23
129	4	4	4	4	4	4	4	3	31
130	3	4	3	3	3	4	4	4	28
131	3	2	3	3	3	2	2	2	20
132	3	3	3	3	3	3	4	4	26
133	3	4	3	2	3	2	2	3	22

134	5	2	5	4	4	4	4	3	31
135	4	4	4	4	4	4	4	5	33
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32
137	5	4	5	4	5	5	5	5	38
138	5	5	5	3	4	4	4	5	35
139	5	4	5	4	4	4	4	5	35
140	5	4	5	5	4	4	4	4	35
141	4	4	4	3	4	4	4	4	31
142	5	5	5	4	5	5	5	5	39
143	5	5	5	5	5	5	5	4	39
144	4	4	4	5	4	4	5	5	35
145	4	4	4	5	4	4	4	4	33
146	5	4	5	4	5	5	5	5	38
147	4	3	4	4	4	4	4	4	31
148	4	4	4	4	2	2	2	2	24
149	4	4	3	5	2	2	2	4	26
150	3	3	3	3	3	3	3	3	24
151	4	4	3	3	3	3	4	4	28
152	3	3	3	3	4	4	4	4	28
153	5	4	5	5	5	5	5	4	38
154	4	4	5	5	4	4	4	4	34
155	4	4	3	3	4	4	3	3	28
156	5	5	3	3	4	4	4	4	32
157	4	4	2	4	3	4	3	4	28
158	2	2	2	2	3	3	3	5	22
159	2	2	2	4	4	4	4	5	27

160	3	3	3	3	2	4	2	2	22
161	3	3	4	4	4	5	4	4	31
162	4	4	4	4	3	3	3	4	29
163	5	5	5	4	4	4	3	4	34
164	4	4	4	4	4	3	2	3	28
165	4	4	3	3	5	5	5	5	34
166	4	4	4	4	4	4	4	4	32
167	3	4	3	4	4	4	4	4	30
168	3	3	3	5	4	4	3	3	28
169	4	4	4	5	2	3	3	4	29
170	2	4	2	2	3	4	3	3	23

Responden	Loyalitas Pelanggan (Y)								Jumlah
	loy1	loy2	loy3	loy4	loy5	loy6	loy7	loy8	
1	5	2	5	4	4	4	4	3	31
2	4	4	4	4	4	4	4	5	33
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	3	4	4	4	5	35
6	5	4	5	4	4	4	4	5	35
7	5	4	5	5	4	4	4	4	35
8	4	4	4	3	4	4	4	4	31
9	5	5	5	4	5	5	5	5	39
10	5	5	5	5	5	5	5	4	39
11	4	4	4	5	4	4	5	5	35

12	4	4	4	5	4	4	4	4	33
13	5	4	5	4	5	5	5	5	38
14	4	3	4	4	4	4	4	4	31
15	4	4	4	4	2	2	2	2	24
16	4	4	3	5	2	2	2	4	26
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	4	4	3	3	3	3	4	4	28
19	3	3	3	3	4	4	4	4	28
20	5	4	5	5	5	5	5	4	38
21	4	4	5	5	4	4	4	4	34
22	4	4	3	3	4	4	3	3	28
23	5	5	3	3	4	4	4	4	32
24	4	4	2	4	3	4	3	4	28
25	2	2	2	2	3	3	3	5	22
26	2	2	2	4	4	4	4	5	27
27	3	3	3	3	2	4	2	2	22
28	3	3	4	4	4	5	4	4	31
29	4	4	4	4	3	3	3	4	29
30	5	5	5	4	4	4	3	4	34
31	4	4	4	4	4	3	2	3	28
32	4	4	3	3	5	5	5	5	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	4	3	4	4	4	4	4	30
35	3	3	3	5	4	4	3	3	28
36	4	4	4	5	2	3	3	4	29
37	2	4	2	2	3	4	3	3	23

38	4	5	4	4	3	2	4	4	30
39	3	3	3	4	3	3	3	4	26
40	4	4	3	4	4	3	4	4	30
41	4	3	2	3	4	3	4	4	27
42	5	5	5	5	3	3	3	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	5	33
44	4	4	4	4	5	5	4	5	35
45	4	4	3	3	4	4	5	4	31
46	2	3	3	4	3	5	3	3	26
47	3	4	3	3	5	5	4	4	31
48	3	2	4	4	3	3	3	4	26
49	3	3	3	4	3	3	4	4	27
50	4	3	4	4	5	5	4	4	33
51	4	3	4	4	3	3	3	3	27
52	3	3	3	4	4	3	4	4	28
53	4	4	4	5	4	3	4	4	32
54	5	5	4	5	4	4	4	4	35
55	4	4	5	4	4	4	4	4	33
56	3	5	3	3	4	3	4	4	29
57	5	5	4	4	5	5	4	4	36
58	3	3	3	4	4	4	4	4	29
59	3	3	4	4	4	4	4	3	29
60	5	5	4	4	4	4	3	4	33
61	3	3	3	3	4	4	4	3	27
62	4	3	4	4	3	4	4	4	30
63	4	3	4	4	3	3	3	4	28

[illegible]

90	5	5	3	3	3	3	3	4	29
91	4	4	4	4	4	4	1	1	26
92	3	3	4	3	3	3	3	3	25
93	4	4	3	4	4	3	3	2	27
94	4	3	4	4	5	5	4	4	33
95	3	3	4	4	4	4	4	4	30
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	2	2	4	4	4	4	3	3	26
98	5	3	4	4	4	4	4	4	32
99	5	3	5	5	5	3	4	5	35
100	4	4	3	3	3	3	3	3	26
101	3	3	4	4	4	4	4	4	30
102	4	4	4	3	3	4	3	4	29
103	4	4	5	5	5	5	5	5	38
104	4	2	4	4	4	4	5	5	32
105	4	3	3	3	4	4	4	4	29
106	4	2	4	3	4	4	3	5	29
107	4	4	2	3	3	3	3	3	25
108	4	4	4	4	4	4	3	3	30
109	3	3	4	4	3	3	3	3	26
110	4	4	4	5	5	4	5	5	36
111	4	4	4	4	4	4	5	5	34
112	5	3	4	4	4	4	3	3	30
113	4	4	4	4	5	5	3	3	32
114	5	4	4	3	3	3	3	3	28
115	3	3	3	4	3	3	3	3	25

116	4	4	4	4	4	4	4	4	32
117	4	4	4	4	4	4	4	4	32
118	4	4	4	4	4	4	3	4	31
119	3	4	3	3	4	4	2	4	27
120	3	4	3	3	3	3	4	4	27
121	4	5	4	4	5	5	4	4	35
122	4	3	4	2	3	3	3	4	26
123	4	5	4	5	4	4	4	4	34
124	3	2	3	4	2	2	3	4	23
125	4	4	4	4	4	4	4	3	31
126	3	4	3	3	3	4	4	4	28
127	3	2	3	3	3	2	2	2	20
128	3	3	3	3	3	3	4	4	26
129	3	4	3	2	3	2	2	3	22
130	3	4	3	4	3	4	3	4	28
131	4	4	4	3	4	4	4	4	31
132	4	3	4	4	4	3	2	4	28
133	4	4	4	4	4	4	4	4	32
134	3	5	3	3	3	4	3	3	27
135	3	4	3	4	3	3	3	4	27
136	4	4	4	4	4	3	4	4	31
137	4	4	4	4	4	4	4	4	32
138	4	4	4	4	4	3	3	4	30
139	4	5	4	4	4	4	3	5	33
140	4	4	4	4	4	4	4	4	32
141	4	4	4	3	4	3	3	4	29

168	4	4	4	4	4	4	3	4	31
169	2	5	2	4	1	1	4	4	23
170	5	5	5	4	5	5	5	4	38

Responden	Kepuasan Pelanggan (M)								Jumlah
	kep1	kep2	kep3	kep4	kep5	kep6	kep7	kep8	
1	4	4	3	5	3	5	4	4	32
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	5	4	5	4	5	37
5	3	4	5	4	3	4	3	4	30
6	4	4	4	5	4	5	4	4	34
7	5	4	4	5	4	5	5	4	36
8	3	4	4	4	4	4	3	4	30
9	4	5	5	5	5	5	4	5	38
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	4	4	4	5	4	36
12	5	5	4	4	4	4	5	4	35
13	4	5	5	5	4	5	4	5	37
14	4	4	4	4	3	4	4	4	31
15	5	4	4	3	5	5	5	5	36
16	3	4	4	4	3	3	3	4	28
17	4	4	4	4	3	4	3	4	30
18	5	5	4	3	5	3	3	4	32
19	5	5	4	4	3	4	3	4	32

20	3	3	4	4	3	4	4	3	28
21	4	3	3	3	4	5	3	5	30
22	4	3	4	4	3	4	4	4	30
23	4	4	4	3	4	3	3	4	29
24	4	4	4	4	3	4	3	3	29
25	4	4	4	3	4	3	3	4	29
26	4	4	3	4	3	4	3	4	29
27	2	3	2	2	2	2	3	4	20
28	4	3	3	3	4	4	4	4	29
29	5	5	5	3	3	4	1	3	29
30	3	5	4	4	3	3	3	3	28
31	4	5	4	3	4	5	3	4	32
32	4	3	4	3	2	3	3	3	25
33	4	4	3	3	4	4	3	3	28
34	3	3	3	3	3	4	2	1	22
35	4	3	4	4	4	2	4	5	30
36	3	5	4	3	3	3	3	4	28
37	4	4	3	3	4	4	3	5	30
38	3	3	3	3	4	3	3	4	26
39	4	3	3	3	4	4	4	2	27
40	4	5	5	5	5	5	5	2	36
41	5	5	5	5	4	3	4	1	32
42	4	3	4	3	4	4	4	4	30
43	4	5	4	3	5	3	3	4	31
44	4	5	4	3	3	3	3	4	29
45	4	4	3	3	4	4	4	2	28

46	4	3	3	3	4	4	3	4	28
47	4	3	3	3	4	4	4	5	30
48	4	4	4	2	2	2	2	2	22
49	2	2	2	2	2	2	1	3	16
50	4	3	4	3	4	4	4	3	29
51	4	4	4	3	3	3	3	3	27
52	4	4	4	3	4	4	3	5	31
53	4	5	3	5	4	4	4	4	33
54	4	3	4	4	5	4	3	4	31
55	4	3	4	3	3	5	3	5	30
56	4	3	3	3	5	3	3	4	28
57	2	3	3	3	3	1	3	3	21
58	1	1	2	3	3	4	2	3	19
59	3	3	3	3	3	3	3	5	26
60	5	3	4	5	3	3	5	3	31
61	3	2	3	3	3	4	3	3	24
62	4	4	4	4	5	4	5	4	34
63	5	5	4	5	5	3	5	4	36
64	4	3	4	4	4	4	4	4	31
65	3	3	3	3	4	4	4	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	4	39
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	3	3	3	3	4	3	3	26
69	4	4	3	4	4	3	4	4	30
70	4	5	5	5	4	4	4	4	35
71	4	2	2	2	4	4	4	4	26

72	2	4	2	4	2	3	2	4	23
73	3	3	4	4	2	3	3	3	25
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	3	3	3	3	3	3	3	3	24
77	2	2	4	4	1	1	1	4	19
78	5	4	4	4	5	5	5	5	37
79	2	4	4	5	5	5	5	4	34
80	3	5	4	4	3	4	3	4	30
81	3	3	4	4	5	4	3	5	31
82	5	3	4	4	5	4	3	3	31
83	4	4	4	4	4	3	3	4	30
84	4	4	4	4	3	3	3	4	29
85	4	4	4	4	3	3	3	4	29
86	4	5	5	4	4	4	2	2	30
87	3	1	2	2	2	2	2	2	16
88	4	4	4	4	3	4	3	4	30
89	4	4	4	4	4	4	3	3	30
90	3	4	4	4	4	4	3	4	30
91	4	4	4	4	5	3	5	4	33
92	3	2	3	4	3	4	3	3	25
93	3	3	3	4	3	4	3	3	26
94	3	4	4	4	3	3	3	5	29
95	1	2	1	2	3	3	3	3	18
96	2	2	2	1	2	2	3	3	17
97	4	3	3	3	3	3	3	3	25

98	4	3	4	5	3	4	5	3	31
99	4	5	4	3	2	3	3	3	27
100	4	4	4	4	4	4	4	5	33
101	5	5	5	5	5	4	5	5	39
102	4	4	4	4	3	4	4	4	31
103	4	3	4	3	3	3	3	4	27
104	5	4	4	5	5	5	5	5	38
105	4	4	4	4	4	4	4	4	32
106	5	3	3	4	3	3	3	3	27
107	4	4	3	4	4	3	4	4	30
108	5	4	4	4	5	5	5	4	36
109	5	4	4	4	2	2	2	4	27
110	4	2	3	2	4	2	4	2	23
111	3	4	4	3	3	4	4	3	28
112	4	4	4	4	4	4	4	4	32
113	4	4	4	4	4	4	4	4	32
114	3	3	3	3	3	3	3	3	24
115	4	4	4	3	3	3	4	3	28
116	4	4	4	4	4	4	4	4	32
117	4	5	5	4	4	4	4	4	34
118	4	4	4	4	4	4	4	4	32
119	3	5	5	3	4	3	3	4	30
120	3	4	4	3	4	3	3	3	27
121	4	5	5	4	5	4	4	5	36
122	2	4	4	4	3	4	2	3	26
123	5	4	4	4	5	4	5	4	35

124	4	4	4	3	2	3	4	2	26
125	4	4	4	4	4	4	4	4	32
126	3	4	4	3	4	3	3	3	27
127	3	3	3	3	2	3	3	3	23
128	3	4	3	3	3	3	3	3	25
129	2	4	3	3	4	3	2	3	24
130	4	4	4	3	4	3	4	3	29
131	3	4	4	4	4	4	3	4	30
132	4	4	3	4	3	4	4	4	30
133	4	4	4	4	4	4	4	4	32
134	3	4	4	3	5	3	3	3	28
135	4	4	4	3	4	3	4	3	29
136	4	4	4	4	4	4	4	4	32
137	4	4	4	4	4	4	4	4	32
138	4	4	4	4	4	4	4	4	32
139	4	5	5	4	5	4	4	4	35
140	4	4	4	4	4	4	4	4	32
141	3	4	4	4	4	4	3	4	30
142	4	4	3	3	3	3	4	3	27
143	3	4	4	4	4	4	3	4	30
144	4	4	4	4	4	4	4	4	32
145	5	5	5	5	5	5	5	5	40
146	4	3	3	3	3	3	4	3	26
147	4	4	4	4	4	4	4	4	32
148	3	3	3	3	3	3	3	3	24
149	3	4	3	3	4	3	3	3	26

150	3	2	3	2	3	2	3	2	20
151	4	4	3	3	3	3	4	3	27
152	4	3	4	3	4	3	4	3	28
153	4	4	3	3	3	3	4	3	27
154	4	4	3	3	4	3	4	3	28
155	3	4	4	4	4	4	3	4	30
156	5	5	5	4	5	4	5	4	37
157	3	3	3	3	4	3	3	3	25
158	5	5	5	4	4	4	5	4	36
159	4	3	2	3	4	3	4	3	26
160	4	4	4	4	4	4	4	4	32
161	4	3	3	4	3	3	4	3	27
162	3	3	3	3	2	3	3	3	23
163	3	4	4	4	4	4	3	4	30
164	4	4	4	3	3	3	4	3	28
165	4	4	4	4	4	4	4	4	32
166	4	5	5	4	4	4	4	4	34
167	5	4	4	5	5	5	5	5	38
168	4	4	5	4	4	4	4	4	33
169	4	4	4	4	5	4	4	4	33
170	4	5	5	5	5	5	4	5	38

LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 30 RESPONDEN

Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X_1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	55.80	82.028	.467	.745
kp2	55.80	73.338	.696	.710
kp3	56.17	74.213	.669	.715
kp4	56.20	71.062	.858	.696
kp5	55.90	81.059	.385	.745
kp6	55.90	78.990	.526	.734
kp7	56.13	79.154	.513	.735
kp8	55.60	81.421	.319	.749
kualitas_pelayanan	29.83	21.937	1.000	.776

Suasana Toko (X_2)**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
st1	58.43	38.116	.661	.705
st2	58.17	41.316	.619	.728
st3	58.33	38.368	.762	.703
st4	58.30	42.424	.314	.743
st5	58.23	41.978	.321	.741
st6	58.03	38.654	.645	.709
st7	57.90	39.403	.625	.715
st8	58.10	41.266	.359	.737
suasana_toko	31.03	11.344	1.000	.750

Loyalitas Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
loy1	58.57	84.599	.726	.744
loy2	58.87	88.120	.526	.759
loy3	58.73	82.133	.763	.736
loy4	58.77	89.289	.479	.764
loy5	58.87	83.430	.843	.738
loy6	58.73	86.409	.697	.751
loy7	58.87	83.361	.806	.739
loy8	58.60	89.007	.480	.763
loyalitas_pelanggan	31.33	24.299	1.000	.862

Kepuasan Pelanggan (M)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kep1	59.10	57.541	.617	.740
kep2	58.97	58.999	.541	.748
kep3	59.13	58.120	.585	.743
kep4	59.20	57.200	.630	.738
kep5	59.47	56.809	.692	.734
kep6	59.07	56.133	.726	.730
kep7	59.50	56.810	.573	.739
kep8	59.07	59.995	.549	.751
kepuasan_pelanggan	31.57	16.323	1.000	.823

Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	9

Suasana Toko (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Loyalitas Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	9

Kepuasan Pelanggan (M)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	9