



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Penumpang *Shuttle* PO. Sumber Alam  
Jurusan Semarang-Cilacap)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Eka Dewi Setyaning Riani**

**14020213120053**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2017**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Dewi Setyaning Riani  
NIM : 14020213120053  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Penumpang Shuttle PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2017  
Pembuat pernyataan,

Eka Dewi Setyaning Riani  
NIM 14020213120053

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Penumpang *Shuttle* PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap)

Nama Penyusun : Eka Dewi Setyaning Riani

NIM : 14020213120053

Departemen : Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.**

Semarang, September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

**Dr. Sunarto, M. Si**  
NIP. 19660727.199203.1.001

**Dr. Hedi Pudjo Santoso, M. Si**  
NIP. 19610510.198902.1.002

### **Dosen Pembimbing:**

1. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)

### **Dosen Penguji:**

1. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt (.....)

2. Dr.Dra. Ari Pradhanawati, MS (.....)

3. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)

## HALAMAN MOTTO

*1 Tesalonika 5:18*

*Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu.*

*Ibrani 13:5b*

*Aku sekali-kali tidak akan membiarkan engkau dan Aku sekali-kali tidak akan meninggalkan engkau.*

*1 Korintus 15:58b*

*Sebab kamu tahu, bahwa dalam persekutuan dengan Tuhan jerih payahmu tidak sia-sia.*

*Yesaya 55: 9*

*Seperti tingginya langit dari bumi demikianlah tingginya jalan-Ku dari jalanmu dan rancanganku dari rancanganmu.*

*Yesaya 41: 10*

*Janganlah takut, sebab aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu, Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.*

*Yeremia 17: 7*

*Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan*

*Lukas 1:37*

*Sebab bagi Allah tidak ada yang mustahil*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Puji syukur kepada Tuhan.*

*Skripsi ini saya persembahkan kepada :*

*Ibu Dewi Sulistyaningsih dan Adik Merlin Putra Subrata tercinta yang telah memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi, moriil maupun materiil*

*Ibu Dra. Sri Suryoko, M.Si dosen pembimbing skripsi saya yang sangat perkasa dan berjiwa muda yang selalu menginspirasi saya untuk terus aktif, produktif dan berguna bagi sesama*

*Keluarga keduaku tercinta Koncici Fernanda Florencia, Lutfi Inayah, Maria Ursula, Patricia Maully dan Tita Putri sahabat sekaligus saudara terbaik yang selalu memberikan motivasi, semangat, pelatihan kesabaran, serta canda-tawa gila yang takkan terlupa.*

*Azka Hariri, my everything, terima kasih udah jadi partnerku dalam segala hal, dengerin curhat aku, bikin aku senyum terus, nguatin aku, bikin aku bangkit lagi waktu aku terpuruk. Terima kasih :')*

*Genggongku tersayang, Hayu, Epin, Octa, Jojo, Dion atas doa dukungan dan hiburannya*

*Teman hidup 42 hariku Medayu Rangers Philin, Esta, Aya, Zahro, Tria, Dewo, Ucup, Ucan, Imam atas semangat kekompakan, kebersamaan, serta kekeluargaannya*

*Teman terbaikku Nuryan Dimas, Diona Angela, Meiditha Afidanti, Keluarga Besar HMJ Adbis & PRMK Fisip UNDIP atas segala dukungan dalam doa dan motivasi*

*Teman-teman Administrasi Bisnis FISIP UNDIP 2013 khususnya kelas 11 terimakasih atas waktu dan kebersamaannya di masa perkuliahan.*

## ABSTRAK

PO. Sumber Alam merupakan salah satu penyedia jasa transportasi yang menawarkan layanan jasa *shuttle*. Seperti halnya Perusahaan Otobus lainnya PO. Sumber Alam senantiasa berusaha memenuhi dan memuaskan keinginan pelanggannya dengan harapan para pelanggan dapat merasa puas dan loyal untuk terus menggunakan jasa PO. Sumber Alam, namun pada kenyataannya jumlah penumpangnya dalam kurun waktu 3 tahun terakhir terus mengalami penurunan signifikan, terutama dari Tahun 2015 ke 2016. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan PO Sumber Alam.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yakni *purposive sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan PO Sumber Alam jurusan Semarang-Cilacap maupun arah sebaliknya. Jawaban responden akan diolah menggunakan berbagai uji yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji t dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) for Windows versi 16.00.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Adapun saran dari penelitian ini adalah PO. Sumber Alam perlu melakukan perbaikan atau peremajaan tampilan fisik armada, menambah kelengkapan fasilitas di lokasi *shuttle* serta memberikan bimbingan dan pelatihan bagi karyawan, agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan**

## **ABSTRACT**

PO. Sumber Alam is one of the transportation service providers offering shuttle service. Like other PO Otobus Companies. PO. Sumber Alam is always trying to meet and satisfy the desires of its customers in the hope that customers can feel satisfied and loyal to continue to use the services of PO. Sumber Alam, but in fact the number of passengers PO. Sumber Alam in the last 3 years continued to decline significantly, especially from 2015 to 2016. By looking at the existing problems, the purpose of this study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and its impact on customer loyalty PO Sumber Alam.

Sampling technique used is nonprobability sampling that is purposive sampling. The sample of this study amounted to 100 customers of PO Sumber Alam Semarang-Cilacap department and the opposite direction. Respondents' answers will be processed using various tests of validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis, correlation coefficient, determination coefficient and t test using SPSS program Statistical version for Social Science for Windows 16.00.

Based on the analysis, it can be concluded that service quality positively affects customer loyalty, service quality positively affects customer satisfaction, and customer satisfaction positively influences customer loyalty. The suggestion of this research is PO. Sumber Alam needs to make improvements or rejuvenation of the physical appearance of the fleet, adding to the completeness of the facilities at the shuttle location and providing guidance and training for employees, so that employees can provide better service to customers.

**Keywords: service quality, consumer satisfaction, consumer loyalty**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan berkat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Penumpang Shuttle PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap)”** ini tidak dapat selesai tanpa dukungan, doa serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta selaku dosen pembimbing yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dra. Sri Suryoko, Msi selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia untuk memberikan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, dukungan, dorongan, serta saran selama proses pembuatan skripsi.
4. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt. selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ari Pradhanawati, MS selaku dosen wali sekaligus dosen penguji II yang juga telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.



6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro, khususnya dosen Jurusan Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses belajar.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu untuk mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Serta berbagai pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Semarang, September 2017

Eka Dewi Setyaning Riani  
14020213120053

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Teori.....	10
1.5.1. Manajemen Pelayanan.....	10
1.5.2. Jasa.....	11
1.5.3. Kualitas Pelayanan.....	11
1.5.4. Kepuasan Pelanggan.....	15
1.5.5. Loyalitas Pelanggan.....	17
1.5.6. Hubungan Antar Variabel.....	20
1.6. Hipotesis.....	26
1.7. Definisi Konseptual.....	27
1.8. Definisi Operasional.....	30
1.9. Metoda Penelitian.....	35
1.9.1. Tipe Penelitian.....	35
1.9.2. Populasi dan Sampel.....	35

1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
1.9.4. Jenis dan Sumber Data.....	36
1.9.5. Skala Pengukuran .....	38
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1.9.7. Instrumen Penelitian .....	40
1.9.8. Teknik Analisis.....	40
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PO. SUMBER ALAM .....</b>	<b>47</b>
2.1. Sejarah Singkat PO. Sumber Alam.....	47
2.2. Trayek dan Tarif Tiket <i>Shuttle</i> PO. Sumber Alam .....	48
2.3. Visi dan Misi PO. Sumber Alam .....	49
2.4. Struktur Organisasi PO. Sumber Alam.....	49
2.5. Identifikasi Responden .....	51
2.5.1. Jenis Kelamin Responden.....	51
2.5.2. Usia Responden .....	52
2.5.3. Tingkat Pendidikan Terakhir .....	53
2.5.4. Jenis Pekerjaan.....	54
2.5.5. Rata-Rata Pengeluaran.....	54
2.5.6. Frekuensi Penggunaan dalam 6 Bulan Terakhir.....	55
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Penumpang <i>Shuttle</i> PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap).....</b>	<b>57</b>
3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	57
3.1.1. Uji Validitas.....	57
3.1.2. Uji Reliabilitas .....	59
3.2. Pendapat Responden Mengenai Variabel Penelitian .....	60
3.2.1. Pendapat Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
3.2.2. Kategorisasi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
3.3. Pendapat Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
3.3.1. Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan dengan Harapan Pelanggan..	91
3.3.2. Intesitas Keluhan yang Pelanggan Berikan pada Perusahaan.....	91

3.3.3. Nilai Perusahaan Dimata Pelanggan.....	92
3.3.4. Kategorisasi Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	93
3.4. Pendapat Responden Mengenai Variabel Loyalitas .....	96
3.4.1. Kesiadaan Pelanggan untuk Melakukan Penggunaan Kembali.....	96
3.4.2. Kesiadaan Pelanggan untuk Menjadikan PO. Sumber Alam sebagai Pilihan Utama.....	97
3.4.3. Kesiadaan Pelanggan untuk Merekomendasikan PO. Sumber Alam kepada Orang Lain. ....	98
3.4.4. Kesiadaan Pelanggan untuk Memberikan Kritik dan Saran Demi Perbaikan Layanan Perusahaan.....	99
3.4.5. Kategorisasi Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan .....	100
3.5. Uji Asumsi Klasik .....	103
3.5.1. Uji Normalitas .....	103
3.6. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	104
3.6.1. Tabulasi Silang antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	104
3.6.2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	105
3.6.3. Uji Koefisien Korelasi .....	107
3.6.4. Uji Koefisien Determinasi .....	107
3.6.5. Uji t.....	108
3.7. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	110
3.7.1. Tabulasi Silang antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	110
3.7.2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	111
3.7.3. Uji Koefisien Korelasi .....	113
3.7.4. Uji Koefisien Determinasi .....	113
3.7.5. Uji t.....	114
3.8. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	116
3.8.1. Tabulasi Silang antara Variabel Kepuasan Pelanggan dengan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	116
3.8.2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	117
3.8.3. Uji Koefisien Korelasi .....	119

3.8.4. Uji Koefisien Determinasi .....	119
3.8.5. Uji t.....	120
3.9. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	122
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>127</b>
4.1. Kesimpulan .....	127
4.2. Saran. ....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penurunan Jumlah Penumpang .....	4
Gambar 1. 2 Perbandingan Jumlah Penumpang Layanan <i>Shuttle</i> PO. Sumber Alam dan PT Cipaganti Jurusan Semarang-Cilacap Tahun 2014 - Tahun 2016 .....	5
Gambar 1. 3 Akumulasi Keluhan Pelanggan .....	7
Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 1. 5 Pengujian Hipotesis (One Tailed) .....	46
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PO. Sumber Alam .....	50
Gambar 3. 1 Daerah penerimaan dan penolakan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	110
Gambar 3. 2 Daerah penerimaan dan penolakan Uji t .....	116
Gambar 3. 3 Daerah penerimaan dan penolakan Uji t .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Akumulasi Keluhan Pelanggan .....	6
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 1. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	44
Tabel 1. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	45
Tabel 2. 1 Daftar Trayek dan Tarif Tiket <i>Shuttle</i> PO. Sumber Alam .....	48
Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 2. 3 Usia Responden.....	52
Tabel 2. 4 Tingkat Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 2. 6 Rata-Rata Pengeluaran.....	55
Tabel 2. 7 Frekuensi Penggunaan dalam 6 Bulan Terakhir .....	55
Tabel 3. 1 Hasil Pengujian Validitas.....	58
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	60
Tabel 3. 3 Kebersihan Armada .....	61
Tabel 3. 4 Tampilan Fisik Armada .....	62
Tabel 3. 5 Pengalaman Responden tentang Kerusakan Mesin/Mogok dalam Perjalanan.....	63
Tabel 3. 6 Ketersediaan Fasilitas di Lokasi <i>Shuttle</i> PO. Sumber Alam.....	64
Tabel 3. 7 Kerapian Karyawan PO. Sumber Alam .....	65
Tabel 3. 8 Kehandalan Karyawan PO. Sumber Alam.....	66
Tabel 3. 9 Kelengkapan Identitas Karyawan PO. Sumber Alam.....	67
Tabel 3. 10 Kemampuan Supir PO. Sumber Alam dalam Mengemudi.....	68
Tabel 3. 11 Kedisiplinan Karyawan PO. Sumber Alam .....	69
Tabel 3. 12 Kemudahan Proses Pelayanan PO. Sumber Alam.....	70
Tabel 3. 13 Kesiediaan Karyawan Menanggapi Keluhan Pelanggan .....	71
Tabel 3. 14 Kesiapan Karyawan Melayani Kebutuhan Pelanggan PO. Sumber Alam.....	72
Tabel 3. 15 Respon Karyawan Menanggapi Kritik dan Saran Pelanggan .....	73
Tabel 3. 16 Kemampuan Supir Menjamin Keselamatan Pelanggan.....	74
Tabel 3. 17 Kemampuan Supir Menjamin Keamanan Pelanggan dari Tindak Kejahatan.....	75
Tabel 3. 18 Kemampuan supir dan karyawan menjamin kenyamanan Pelanggan	76
Tabel 3. 19 Kemampuan supir utk berangkat dan sampai di tempat tujuan tepat waktu .....	77
Tabel 3. 20 Kesopanan Karyawan PO. Sumber Alam.....	78
Tabel 3. 21 Keramahan Karyawan PO. Sumber Alam .....	79

Tabel 3. 22 Kepedulian Karyawan kepada Pelanggan PO. Sumber Alam .....	80
Tabel 3. 23 Kemampuan Karyawan Memahami Pelanggan PO. Sumber Alam ..	81
Tabel 3. 24 Kemudahan Komunikasi Pelanggan dengan Pihak PO. Sumber Alam .....	82
Tabel 3. 25 Keadilan Pelanggan dalam Pelayanan PO. Sumber Alam .....	83
Tabel 3. 26 Kategorisasi Variabel kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 3. 27 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 3. 28 Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan dengan Harapan Pelanggan .....	91
Tabel 3. 29 Intesitas Keluhan Pelanggan .....	92
Tabel 3. 30 Pendapat Responden Mengenai Nilai Perusahaan .....	93
Tabel 3. 31 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	95
Tabel 3. 32 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	95
Tabel 3. 33 Kesiediaan Pelanggan untuk Melakukan Penggunaan Kembali .....	97
Tabel 3. 34 Pelanggan selalu Menjadikan PO. Sumber Alam sebagai Pilihan Utama .....	98
Tabel 3. 35 Kesiediaan Pelanggan untuk Merekomendasikan PO. Sumber Alam kepada Orang Lain .....	99
Tabel 3. 36 Kesiediaan Pelanggan Memberikan Kritik dan Saran Demi Perbaikan Layanan Perusahaan .....	100
Tabel 3. 37 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	102
Tabel 3. 38 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	102
Tabel 3. 39 Uji Normalitas .....	104
Tabel 3. 40 Tabulasi Silang antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	105



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data dan Tabel Induk
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Tabel r
- Lampiran 6 Tabel t