



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

## DAFTAR PUSTAKA

Abdillah dan Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. 17–32.

Aisyah, N. 2021. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SATISFACTION TO Consumer Loyalty In The Special Chicken Intestine Chips Business In The Village Of Prijekngablak ) ( Influence Of Service Quality And Consumer Nur Aisyah 1 Program Studi Manajemen , Universitas Islam. *Jurnal Ekonomi Mahasiswa (Jekma)*, 2(2), 1–11.

Gita Oktaviani 2019 *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pt . Gita Rifa Express ( Studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar ) Npm . 155210663 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*.

Hati, A. L., Sudiarta, I. N., & Wirawan, P. E. 2023. Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2153–2169. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10.563>

Kotler, P & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 Edisi ke 12. Jakarta : Erlangga 2018. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2 Edisi ke12. Jakarta : PT. Indeks

Musyaffa, N., & Ngatno. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi ( Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang ).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

Nasution, A. M. U. 2023. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dengan Dimoderasi oleh Faktor Harga dan Variasi Produk Makanan Sehat pada PT Melia Sehat Sejahtera. *Economics, Business and Management Science Journal*, 3(1), 61–6

Prasetyo Bambang. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Prasindo Prasada

Reza, M., Siregar, S., & Marliyah, M. 2020. *Analisis Loyalitas Konsumen Muslim Terhadap Starbucks Coffee Pasca Dukungan Starbucks Terhadap Lgbt*. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 1-21.

Rifa'i, A., Indragiri, U. I., & Press, B. (2025). *Belajar praktis statistik* (Issue May).

Rohrig, K. (Hrsg. ., Tan, E., Rackwitz, F., Glasenapp, R., Rudolph, C., Grabe, J., Bienen, B., Boulanger, R. W., Khosravifar, A., Haiderali, A. E., Madabhushi, G., Li, W., Zhu, B., Yang, M., Sampieri, R. H., Schroyens, W. J., Schaeken, Saputra, A. A., Yusnita, R. T., & ... 2023. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Rumah Makan Saiyo Jaya di Kabupaten Tasikmalaya). *Panengen: Journal of ...*, 2(1), 28–43.  
<https://jurnal.panengen.com/index.php/ijop/article/view/47%0Ahttps://jurnal.panengen.com/index.php/ijop/article/download/47/48>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

## LAMPIRAN

## KUESIONER

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MAKANAN DI FOOD COURT PENGUSAHA MUSLIM TEMBILAHAN

Isilah data responden dibawah ini dengan pernyataan yang sudah di sediakan.

1. Nama :
2. NIM :
3. Usia :
4. Jenis kelamin : Laki-laki/ Perempuan
5. Pembelian Responden :

#### DAFTAR KUESIONER

Pertunjuk pengisian :

- Jawablah pertanyaan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang sudah disediakan dan berikan tanda centang (✓) pada kolom yang anda pilih.
- Keterangan :

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Sangat Setuju (SS)        | 5 |
| Setuju(S)                 | 4 |
| Cukup Setuju (CS)         | 3 |
| Tidak Setuju (TK)         | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
  2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

### Kualitas Produk (X1)

| No | Pernyataan                                                                                                 | SS | S | N | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | Makanan dan minuman di food court pengusaha muslim disajikan dengan sangat memperhatikan faktor kebersihan |    |   |   |    |     |
| 2  | Food court pengusaha muslim menyediakan berbagai varian dari makanan dan minuman dalam daftar menu         |    |   |   |    |     |
| 3  | Makanan dan minuman di food court pengusaha muslim sesuai dengan tampilannya                               |    |   |   |    |     |
| 4  | Makanan dan minuman di food court pengusaha muslim disajikan semenarik mungkin                             |    |   |   |    |     |

### Harga (X2)

| No | Pernyataan                                                                                     | SS | S | N | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | Harga makanan dan minuman di food court pengusaha muslim terjangkau                            |    |   |   |    |     |
| 2  | Harga makanan dan minuman di food court pengusaha muslim sesuai dengan kualitas rasanya        |    |   |   |    |     |
| 3  | Harga makanan dan minuman di food court pengusaha muslim lebih murah dari pesaing disekitarnya |    |   |   |    |     |

### Mutu Pelayanan (X3)

| No | Pernyataan                                                                                                           | SS | S | N | TS | STS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | Karyawan food court pengusaha muslim selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan             |    |   |   |    |     |
| 2  | Karyawan food court pengusaha muslim bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan makanan |    |   |   |    |     |



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

|   |                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3 | Karyawan food court pengusaha muslim selalu memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang kelas sosial konsumen pada waktu pelayanan |  |  |  |  |  |
| 4 | Karyawan food court pengusaha muslim menggunakan alat saji yang pantas dan bersih dalam pelayanan                                           |  |  |  |  |  |

#### Emosional (X4)

| No | Pernyataan                                                                | SS | S | N | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | food court pengusaha muslim memberikan kebanggaan kepada setiap pelanggan |    |   |   |    |     |
| 2  | food court pengusaha muslim mampu meningkatkan kepercayaan diri pelanggan |    |   |   |    |     |
| 3  | food court pengusaha muslim memberikan kenyamanan kepada semua pelanggan  |    |   |   |    |     |

#### Kemudahan (X5)

| No | Pernyataan                                                                         | SS | S | N | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | Food court pengusaha muslim Pendanaan memberikan tata letak menu yang sesuai harga |    |   |   |    |     |
| 2  | Layanan food court pengusaha muslim mampu menghemat biaya pelanggan                |    |   |   |    |     |
| 3  | Layanan food court pengusaha muslim mudah dipahami pelanggan                       |    |   |   |    |     |



## Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

|          |                     | Correlations        |                     |                     |                     |                     |
|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|          |                     | X1.1                | X1.2                | X1.3                | X1.4                | Total_X1            |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1                   | .609 <sup>***</sup> | .068                | .237                | .682 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     |                     | <.001               | .723                | .208                | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| X1.2     | Pearson Correlation | .609 <sup>***</sup> | 1                   | .217                | .205                | .763 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001               |                     | .249                | .278                | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| X1.3     | Pearson Correlation | .068                | .217                | 1                   | .357                | .595 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     | .723                | .249                |                     | .053                | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| X1.4     | Pearson Correlation | .237                | .205                | .357                | 1                   | .674 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     | .208                | .278                | .053                |                     | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| Total_X1 | Pearson Correlation | .682 <sup>***</sup> | .763 <sup>***</sup> | .595 <sup>***</sup> | .674 <sup>***</sup> | 1                   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001               | <.001               | <.001               |                     |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |

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

## Harga (X2)

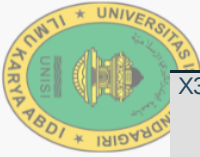
|          |                     | Correlations        |                     |                     | Total_X2            |
|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|          |                     | X2.1                | X2.2                | X2.3                |                     |
| X2.1     | Pearson Correlation | 1                   | .609 <sup>***</sup> | .068                | .682 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     |                     | <.001               | .723                | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| X2.2     | Pearson Correlation | .609 <sup>***</sup> | 1                   | .217                | .763 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001               |                     | .249                | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| X2.3     | Pearson Correlation | .068                | .217                | 1                   | .595 <sup>***</sup> |
|          | Sig. (2-tailed)     | .723                | .249                |                     | <.001               |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |
| Total_X2 | Pearson Correlation | .682 <sup>***</sup> | .763 <sup>***</sup> | .595 <sup>***</sup> | 1                   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001               | <.001               | <.001               |                     |
|          | N                   | 30                  | 30                  | 30                  | 30                  |

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

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



## Mutu Pelayanan (X3)

|          |                     | Correlations |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X3.1         | X3.2   | X3.3   | X3.4   | Total_X3 |
| X3.1     | Pearson Correlation | 1            | .766** | .436** | .407** | .844**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | .016   | .026   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X3.2     | Pearson Correlation | .766**       | 1      | .478** | .432** | .857**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | .008   | .017   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X3.3     | Pearson Correlation | .436**       | .478** | 1      | .275** | .710**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .016         | .008   |        | .142   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30       |
| X3.4     | Pearson Correlation | .407**       | .432** | .275** | 1      | .685**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .026         | .017   | .142   |        | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Total_X3 | Pearson Correlation | .844**       | .857** | .710** | .685** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  |          |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30       |

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

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

## Emosional (X4)

|          |                     | Correlations |        |        | Total_X4 |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|----------|
|          |                     | X4.1         | X4.2   | X4.3   |          |
| X4.1     | Pearson Correlation | 1            | .950** | .906** | .972**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30       |
| X4.2     | Pearson Correlation | .950**       | 1      | .952** | .989**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30       |
| X4.3     | Pearson Correlation | .906**       | .952** | 1      | .974**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  |        | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30       |
| Total_X4 | Pearson Correlation | .972**       | .989** | .974** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  |          |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30       |

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

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.  
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



## Kemudahan (X5)

|          |                     | Correlations |         |        |          |
|----------|---------------------|--------------|---------|--------|----------|
|          |                     | X5.1         | X5.2    | X5.3   | Total_X5 |
| X5.1     | Pearson Correlation | 1            | 1.000** | .948** | .994**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | <.001   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30      | 30     | 30       |
| X5.2     | Pearson Correlation | 1.000**      | 1       | .948** | .994**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        |         | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30      | 30     | 30       |
| X5.3     | Pearson Correlation | .948**       | .948**  | 1      | .977**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001   |        | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30      | 30     | 30       |
| Total_X5 | Pearson Correlation | .994**       | .994**  | .977** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001   | <.001  |          |
|          | N                   | 30           | 30      | 30     | 30       |

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

## Loyalitas (Y)

|         |                     | Correlations |       |       |       |         |
|---------|---------------------|--------------|-------|-------|-------|---------|
|         |                     | Y1           | Y2    | Y3    | Y4    | Total_Y |
| Y1      | Pearson Correlation | 1            | .275  | .376  | .559  | .782    |
|         | Sig. (2-tailed)     |              | .142  | .041  | .001  | <.001   |
|         | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30      |
| Y2      | Pearson Correlation | .275         | 1     | .348  | .206  | .665    |
|         | Sig. (2-tailed)     | .142         |       | .060  | .276  | <.001   |
|         | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30      |
| Y3      | Pearson Correlation | .376         | .348  | 1     | .468  | .713    |
|         | Sig. (2-tailed)     | .041         | .060  |       | .009  | <.001   |
|         | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30      |
| Y4      | Pearson Correlation | .559         | .206  | .468  | 1     | .740    |
|         | Sig. (2-tailed)     | .001         | .276  | .009  |       | <.001   |
|         | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30      |
| Total_Y | Pearson Correlation | .782         | .665  | .713  | .740  | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001 | <.001 | <.001 |         |
|         | N                   | 30           | 30    | 30    | 30    | 30      |

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

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

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
  2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
 3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

## Uji Reliabilitas

### Kualitas Produk (X1)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .609             | 4          |

### Harga (X2)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .551             | 3          |

### Mutu Pelayanan (X3)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .774             | 4          |

### Emosional (X4)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .978             | 3          |

### Kemudahan (X5)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .988             | 3          |

### Loyalitas (Y)

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .685             | 4          |

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                          |                         | Unstandardized Residual |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| N                                        |                         | 30                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000                |
|                                          | Std. Deviation          | .98028653               |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .087                    |
|                                          | Positive                | .064                    |
|                                          | Negative                | -.087                   |
| Test Statistic                           |                         | .087                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | .200 <sup>d</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> | Sig.                    | .797                    |
|                                          | 99% Confidence Interval | Lower Bound             |
|                                          |                         | Upper Bound             |
|                                          |                         | .786                    |
|                                          |                         | .807                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.



## Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)     | 3.281                       | 2.973      |                           | 1.104 | .280  |                         |       |
|       | Kualitas Poduk | .047                        | .168       | .040                      | .280  | .782  | .621                    | 1.610 |
|       | Harga          | .095                        | .183       | .074                      | .519  | .608  | .603                    | 1.660 |
|       | Mutu Pelayanan | .653                        | .099       | .788                      | 6.586 | <.001 | .868                    | 1.152 |
|       | Emosional      | .077                        | .122       | .071                      | .627  | .536  | .957                    | 1.045 |

Dependent Variable: Loyalitas

## Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .845 <sup>a</sup> | .714     | .655              | 1.078                      | 2.325         |

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Kualitas Poduk, Mutu Pelayanan, Harga, Emosional

b. Dependent Variable: Loyalitas

## Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant)     | 10.245                      | .396       |                           | 25.855 | <.001 |
|       | Kualitas Poduk | .140                        | .018       | .256                      | 7.624  | <.001 |
|       | Harga          | .718                        | .095       | 1.187                     | 7.561  | <.001 |
|       | Mutu Pelayanan | .690                        | .021       | .962                      | 32.772 | <.001 |
|       | Emosional      | .119                        | .039       | .198                      | 3.073  | .001  |
|       | Kemudahan      | .661                        | .088       | 1.072                     | 7.534  | <.001 |

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     |   | .982     | .978              | .240                       | 2.042         |

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Mutu Pelayanan, Kualitas Poduk, Emosional, Harga

b. Dependent Variable: Loyalitas

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.  
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.  
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.  
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.  
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
  2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## 2. Uji t Statistik

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                             |            |                           |        |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|
|                           |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |
| Model                     |                | B                           | Std. Error | Beta                      | t      |
| 1                         | (Constant)     | 10.245                      | .396       |                           | 25.855 |
|                           | Kualitas Poduk | .140                        | .018       | .256                      | 7.624  |
|                           | Harga          | .718                        | .095       | 1.187                     | 7.561  |
|                           | Mutu Pelayanan | .690                        | .021       | .962                      | 32.772 |
|                           | Emosional      | .119                        | .039       | .198                      | 3.073  |
|                           | Kemudahan      | .661                        | .088       | 1.072                     | 7.534  |

a. Dependent Variable: Loyalitas

## 3. Uji Simultan

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       |
| 1                  | Regression | 75.181         | 5  | 15.036      | 260.543 |
|                    | Residual   | 1.385          | 24 | .058        |         |
|                    | Total      | 76.566         | 29 |             |         |

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kemudahan, Mutu Pelayanan, Kualitas Poduk, Emosional, Harga