

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil pengujian secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian secara parsial uji t menunjukkan pengaruh variabel bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminana dan perhatian berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Ingkung Jawa Waroeng Ndesso
2. Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Bentuk Fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Ingkung Jawa Waroeng Ndesso .
3. Hasil koefisien R square Variabel bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminana dan perhatian secara bersama-sama memiliki sumbangan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan Ingkung Jawa Waroeng Ndesso sebesar 0,682 atau 68,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
4. Nilai Beta variabel Bentuk fisik sebesar 0,270 lebih besar dari nilai variabel lain, dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel bentuk

fisik adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Disarankan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat lebih meningkatkan loyalitas pelanggan di Ingkung Jawa Waroeng Ndeso

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk dapat meneliti variabel yang lainnya untuk menentukan seberapa besar loyalitas pelanggan di suatu tempat usaha. Variabel lain yang dapat diteliti seperti rasa, kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rachman Arief. 2005 Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Bungin, Burhan, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana
- Daryanto dan Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima . Yogyakarta : Gava Media.
- Fandy Tjiptono, 2004. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono 2006. Manajemen Jasa Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi
- Ghazali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Undip
- Griffin, Ricki W. dan Ronal J. Ebert. 2007. Bisnis Edisi 8. Jakarta: Erlangga
- Hutasoit C.S. 2011. Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran. jilid I, Edisi kesebelas. Jakarta, P.T Indeks
- Kotler dan Keller. 2012. Managemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Marsum WA 2010. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta : Andi Publisher
- Stanislaus S, Uyanto. 2009. Pedoman analisis data dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono 2005, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bnadung :

Alfabeta

Suharyadi dan Purwanto, S.K. 2004 Statistika Dasar: Jakarta: Salemba

Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima . Yogyakarta : Andi

Evetri Juliana Tamba, Husni Mubarak, Abdul Azis. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Shine Holiday PT. SINAR DUTA Wisata Medan : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukm

Mailani Ulfa, Riri Mayliza. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Padang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

Sesria Iidh Arima, Fitria Rahmi, Septi Mayang Sari. 2018. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang : Universitas Andalas

Yafie Erina Zilfia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (StudiKasus Pada Apotek Telkomedika Sentot, Buah Batu dan Gerlong). : Universitas Telkom

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Calurtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1144/Q.AMPTA/V/2019 Yogyakarta, 14 Mei 2019
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak Yudi
Owner RM Ingkung Jawa Waroeng Ndeso
Desa Karangber, Guwosari, Pajangan
Bantul

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Rumah Makan Ingkung Jawa Waroeng Ndeso, Bantul, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 15 Mei 2019 sampai dengan tanggal 15 Juni 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Karina Ayu Seputra
No Mahasiswa : 315100803
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI INKGUNG JAWA WAROENG NDESO"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

LAMPIRAN 2
SURAT KETERANGAN MELAKUKAN
PENELITIAN



Desa Karangber, Guwosari, Pajangan, Bantul, kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Rumah Makan Ingkung Jawa Waroeng Ndesso, membenarkan bahwa:

Nama : Karina Ayu Septura
Nim : 315100803
Program studi : Pengelolaan Perhotelan
Jenjang : D IV
Kampus : STP AMPTA YOGYAKARTA
Judul Penelitian : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Ingkung Jawa Waroeng Ndesso

Adalah benar telah melakukan penelitian lapangan di Ingkung Jawa Waroeng Ndesso sampai selesai dengan baik.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

Yogyakarta 2 July 2019
Ingkung Jawa Waroeng Ndesso

Yudi Susanto

Owner

LAMPIRAN 3
SERTIFIKAT OJT

Grand Zuri

DUMAI HOTELS

CERTIFICATE OF APPRECIATIONS

PRESENTED TO

KARINA AYU SEPUTRA

WHO HAS SUCCESSFULLY COMPLETED ON THE JOB TRAINING
AT **GRAND ZURI DUMAI**
SALES MARKETING DEPARTEMENT
STARTING ON 27 SEPTEMBER TO MARCH 27, 2019

Dumai, March, 27 2019


 **GRAND ZURI HOTEL**
Jl. Jend. Sudirman No. 88
DUMAI

Wina Dongoran

HR Manager

Grand Zuri
HOTELS

Zuri
Hotels & Resorts

THE PREMIERE ZuriEXPRESS

ZM

Zuri Hotel Management.

GRAND ZURI/DUMAI
Jl. Jend. Sudirman No. 88 Dumai, Riau, Indonesia
T. +62 765 31999 F. +62 765 36688 E. sales_dumai@grandzuri.com

LAMPIRAN 4
KUISIONER PENELITIAN

KUISIONER PENELITIAN

Nama :

Jenis kelamin : perempuan/laki-laki (coret yang tidak perlu)

Pendidikan :

Pekerjaan :

Umur :

Isilah pernyataan di bawah ini dengan keadaan yang ada, SS (sangat setuju)

S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

X1 Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Tempat makan yang bersih				
2	Waiters berpenampilan rapi				

X2 Kehandalan

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan sesuai yang di janjikan				
2	Waiters cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan				

X3 Ketanggapan

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Waiters menanggapi keluhan pelanggan dengan segera				
2	Waiters bersedia membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu				

X4 Jaminan

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Waiters melayani sesuai Standar Oprasional Prosedur/ SOP				
2	Waiters memahami menu yang ditawarkan				

X5 Perhatian

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Waiters memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan				
2	Waiters memiliki perhatian dalam memahami keinginan pelanggan				

No	Pernyataan	SS 4	S 3	TS 2	STS 1
1	Pelanggan akan melakukan kunjungan lagi di rumah makan Ingkung Jawa Waroeng Ndeso				
2	Pelanggan jarang melakukan peralihan ke rumah makan lain jika berkunjung ke daerah Pajangan Bantul				
3	Pelanggan memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di Rumah Makan Ingkung Jawa Waroeng Ndeso				

LAMPIRAN 5
FOTO INGKUNG JAWA WAROENG NDESSO







LAMPIRAN 6
DAFTAR NAMA RESPONDE

DAFTAR NAMA RESPONDEN

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	HAR	LAKI	59	SLTA	KARYAWAN
2	FADEL	LAKI	19	SMP	SWASTA
3	SUPRI	LAKI	60	SMA	USAHA
4	SUGITO	LAKI	50	S2	DOSEN
5	JOKO	LAKI	50	S1	GURU
6	SIGIT	LAKI	50	S1	GURU
7	SURATNO	LAKI	46	S1	GURU
8	INDAH	PEREMPUAN	43	S1	KARYAWAN
9	IDARI	PEREMPUAN	45	SMA	IRT
10	NOVI	PEREMPUAN	36	SMA	IRT
11	YULIA	PEREMPUAN	44	SMA	IRT
12	HANDOKO	LAKI	45	S2	GURU
13	TITIN	PEREMPUAN	44	S1	GURU
14	WAHYU	PEREMPUAN	40	S1	SWASTA
15	KURINIAWAN	LAKI	44	SLTA	SWASTA
16	AGUS	LAKI	36	SMA	SWASTA
17	AYU	PEREMPUAN	43	SMA	SWASTA
18	MAYA	PEREMPUAN	36	SMA	SWASTA
19	RQMQ	LAKI	36	S1	KARYAWAN
20	MARYO	LAKI	36	S1	SWASTA
21	SUCI	PEREMPUAN	26	SMA	KARYAWAN
22	SEPTIAN	LAKI	28	SMK	KARYAWAN
23	SETYO	LAKI	32	SMA	KARYAWAN
24	WAHYU	LAKI	30	SMA	KARYAWAN
25	BAMBANG	LAKI	35	SMA	KARYAWAN
26	GAMA	LAKI	35	S1	KARYAWAN
27	ANDIKA	LAKI	27	S1	KARYAWAN
28	FAKHUR	LAKI	30	D3	SWASTA
29	PUTRI	PEREMPUAN	30	S1	KARYAWAN
30	FENTI	PEREMPUAN	32	S1	IRT
31	INDRAYANTI	PEREMPUAN	30	SMA	IRT
32	EKA	PEREMPUAN	31	S1	IRT
33	MEGA	PEREMPUAN	28	S1	IRT
34	LIA	PEREMPUAN	30	SMA	IRT
35	AMBAR	PEREMPUAN	34	SMA	SWASTA
36	AGUS	LAKI	33	S2	DOSEN
37	DINDA	PEREMPUAN	30	S2	DOSEN
38	AYUNI	PEREMPUAN	26	S1	GURU
39	AYU	PEREMPUAN	29	S1	GURU
40	CITRA	PEREMPUAN	28	S1	GURU
41	AQILLA	PEREMPUAN	27	S1	GURU
42	RAKA	LAKI	26	SMA	MUSISI

43	SUPRI	LAKI	26	SMP	DRIVER
44	MAYA	PEREMPUAN	28	S1	USAHA
45	SUBROTO	LAKI	33	SMA	SWASTA
46	AGUS	LAKI	33	SMK	USAHA
47	NANANG	LAKI	34	SMK	SWASTA
48	TRI	PEREMPUAN	39	SMK	DAGANG
49	DELA	PEREMPUAN	30	SMA	USAHA
50	AGUS	LAKI	35	S1	ONS
51	ROBI	LAKI	28	S1	KARYAWAN
52	LISA	PEREMPUAN	28	S1	KARYAWAN
53	RIAN	LAKI	24	S1	PNS
54	RYANA	PEREMPUAN	24	S1	PNS
55	INTAN	PEREMPUAN	23	S1	KARYAWAN
56	GADIS	PEREMPUAN	24	S1	KARYAWAN
57	YHOSEP	PEREMPUAN	23	D3	IRT
58	KIRANA	PEREMPUAN	25	S1	IRT
59	MARMAN	LAKI	23	MAHASISWA	MAHASISWA
60	RASYID	LAKI	21	MAHASISWA	MAHASISWA
61	FARIS	LAKI	21	MAHASISWA	MAHASISWA
62	WIRMAN	LAKI	23	MAHASISWA	MAHASISWA
63	GANDA	LAKI	24	MAHASISWA	MAHASISWA
64	MAZDIAN	LAKI	22	MAHASISWA	MAHASISWA
65	DHANY	LAKI	22	MAHASISWA	MAHASISWA
66	JAH	LAKI	21	MAHASISWA	MAHASISWA
67	AYU	PEREMPUAN	22	MAHASISWI	MAHASISWI
68	MAYASAN	PEREMPUAN	23	MAHASISWI	MAHASISWI
69	DYAH	PEREMPUAN	24	MAHASISWI	MAHASISWI
70	NURANI	PEREMPUAN	23	S1	KARYAWAN
71	ISNANI	PEREMPUAN	22	S1	KARYAWAN
72	GENDIS	PEREMPUAN	22	S1	KARYAWAN
73	JAYATI	PEREMPUAN	20	MAHASISWI	MAHASISWI
74	ADRA	PEREMPUAN	21	MAHASISWI	MAHASISWI
75	NURANI	PEREMPUAN	23	SMK	PELAJAR
76	ALVIN	LAKI	23	SMA	PELAJAR
77	SALSA	PEREMPUAN	23	SMA	PELAJAR
78	MEUTIA	PEREMPUAN	20	SMK	PELAJAR
79	NURANI	PEREMPUAN	24	D3	USAHA
80	ANIS	PEREMPUAN	23	SMA	SWASTA
81	FIFI	PEREMPUAN	20	SMK	SWASTA
82	RIFKI	LAKI	25	D4	PNS
83	MASHURI	LAKI	16	SMK	PELAJAR
84	RAHAN	LAKI	16	SMK	PELAJAR
85	ANIUR	LAKI	16	SMK	PELAJAR
86	ABI	LAKI	18	SMA	PELAJAR
87	NASRUL	LAKI	16	SMK	PELAJAR
88	ANGGIT	LAKI	17	SMA	PELAJAR

89	APRILA	PEREMPUAN	19	SMA	PELAJAR
90	BULAN	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
91	GALUH	PEREMPUAN	16	SMA	PELAJAR
92	RISA	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
93	SUHASN	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
94	KAREN	PEREMPUAN	16	SMA	PELAJAR
95	YUYUN	LAKI	19	SMA	PELAJAR
96	DESI	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
97	DIANA	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
98	CGAREL	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
99	AMELIA	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR
100	ANGGEL	PEREMPUAN	18	SMA	PELAJAR

LAMPIRAN 7
LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA: Karing Ayu S.
NO. MAHASISWA : 315100803
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Inyukung Jawa warung ndeso.

NAMA PEMBIMBING I :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	15/3/19	Latar Belakang Masalah dibuat format secara sistematis	
	18/3/19	Teoritis sesuai dengan Variabel Indikator Definisi Konsep/Operasional	
	24/3/19	Indikator Jamiray Emphati.	

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	30-3-2019	Perbaiki: - Sistematika penulisan, - Latar belakang - Fungsi metode, Tujuan penelitian - Keutuhan, Lengkap talk kongring	
	4-4-2019	Melakukan penelitian di perbaiki alat Analisis him ada daftar Pustaka	
	24-4-2019	Perbaiki sistematika penulisan, Metodologi penelitian Rusyid	
	27-4-2019	Kursus di revisikan dng Teori-nya independen	

SIKSIAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
5		ACC. Proposal	<i>[Signature]</i>
6	12/9/19	pelajaran materi Statistika uji Validitas / Reliabilitas.	<i>[Signature]</i>
		uji t / uji F	
		Determinasi	
		Penulisan tabel.	
		tata tulis laporan.	
7	5/9/19	Uji Statistik pelajan.	<i>[Signature]</i>
		Pola. cara pengerjaan	
		anal. naskah	<i>[Signature]</i>

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	8-5-2019	Perbaiki Uraian di dalam	<i>[Signature]</i>
	8-5-2019	FCC proposal	<i>[Signature]</i>
	1-7-2019	Perbaiki:	<i>[Signature]</i>
		Sistematisa penulisan (pernyataan van Hael)	
		*Sumber kutipan; pambeneran nomor tabel,	
	4-7-2019	*Uraian Terjemahan dan Independent Berikan indikator?	
		Analisa Regresi; berganda Copi; dr (tabel Coefficient S _y); hasil penaf- Huan, hipotesis diterima / ditolak.	

LAMPIRAN 8
HASIL ANALISIS DATA

LAMPIRAN KATEGORI RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	45	45,0	45,0	45,0
	PEREMPU AN	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

UMUR

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 26 TAHUN	53	53,0	53,0	53,0
	27 - 37 TAHUN	32	32,0	32,0	85,0
	38 - 48 TAHUN	10	10,0	10,0	95,0
	49 - 59 TAHUN	4	4,0	4,0	99,0
	60 - 70 TAHUN	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2,0	2,0	2,0
SMA/SMK	47	47,0	47,0	49,0
SARJANA	47	47,0	47,0	96,0
DIPLOMA	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PEKERJAAN

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PELAJAR	22	22,0	22,0	22,0
MAHASISWA/I	13	13,0	13,0	35,0
KARYAWAN	18	18,0	18,0	53,0
SWASTA/WIRAU SAHA	19	19,0	19,0	72,0
PNS/GURU/DOSEN	16	16,0	16,0	88,0
IRT	10	10,0	10,0	98,0
LAINNYA	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
Bentuk Fisik (X1)	item 1	0.933	0,193	Valid
	item 2	0.916	0,193	Valid
Kehandalan (X2)	item 1	0.915	0,193	Valid
	item 2	0.912	0,193	Valid
Ketanggapan (X3)	item 1	0.908	0,193	Valid
	item 2	0.942	0,193	Valid
Jaminan (X4)	Item 1	0.856	0,193	Valid
	Item 2	0.886	0,193	Valid
Perhatian (X5)	Item 1	0.949	0,193	Valid
	Item 2	0.925	0,193	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)	Item 1	0.837	0,193	Valid
	Item 2	0.914	0,193	Valid
	Item 3	0.915	0,193	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Crobach	Nilai kritis	Keterangan
Bentuk Fisik (X1)	0,827	0,6	reliabel
Kehandalan (X2)	0,802	0,6	reliabel
Ketanggapan (X3)	0,821	0,6	reliabel
Jaminan (X4)	0,681	0,6	reliabel
Perhatian (X5)	0,854	0,6	reliabel
Loyalitas Pelanggan (Y)	0,866	0,6	reliabel

Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,297	,965		-4,455	,000
Bentuk Fisik (X1)	,571	,163	,270	3,512	,001
Kehandalan (X2)	,440	,179	,197	2,452	,016
Ketanggapan (X3)	,369	,135	,222	2,743	,007
Jaminan (X4)	,374	,184	,175	2,033	,045
Perhatian (X5)	,329	,153	,173	2,146	,034

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

**Uji F (F-test)
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240,607	5	48,121	43,501	,000 ^b
	Residual	103,983	94	1,106		
	Total	344,590	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Perhatian (X5), Ketanggapan (X3), Bentuk Fisik (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X4)

Koefisien R Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 ^a	,698	,682	1,052

a. Predictors: (Constant), Perhatian (X5), Ketanggapan (X3), Bentuk Fisik (X1), Kehandalan (X2), Jaminan (X4)

**Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,297	,965		-4,455	,000
Bentuk Fisik (X1)	,571	,163	,270	3,512	,001
Kehandalan (X2)	,440	,179	,197	2,452	,016
Ketanggapan (X3)	,369	,135	,222	2,743	,007
Jaminan (X4)	,374	,184	,175	2,033	,045
Perhatian (X5)	,329	,153	,173	2,146	,034

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)