

DAFTAR PUSTAKA

A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.

Ali Hasan. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta

Baloglu, S. (2002). Dimensions of customer loyalty: Separating friends from well-wishers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (1), 47-60. New York, USA: Cornell University.

Griffin, E. (2009). *A First Look at Communication Theory*. McGraw-Hill Higher Education.

Griffin, E. A., Ledbetter, A., & Sparks, G. G. (2015). *A First Look Communication Theory*. New York: McGraw-Hill Education.

Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39

Hannah dan Karp. 1991. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2004, pp. 126-127.

Hatmah, Hatmah. 2023. “Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Di Usaha Expedisi H. Atu Kapuas.”

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jakarta. Erlangga.

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.

- Maftukhin, M. (2013). Keefektifan Model Pembelajaran CPS Berbantu CD Pembelajaran Terhadap Kemampuan Berpikir Kritis Materi Pokok Geometri Kelas X.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.6 PP. 123-136.
- Navri, 'Perbandingan Kualitas Layanan Berdasarkan Kategori Restoran: Studi Kasus Di Badung Bali', Jurnal Administrasi Bisnis, 7.1 (2011), 24–37
- Fitriya; Anwar, L.; Novitasari, E.: Isolasi senyawa fenolat dari fraksi etil asetat kulit batang tumbuhan gendaria. Jurnal Penelitian Sains 2010, 13, 1, 10-14.
- Oliver, J. (2019). Buku Manajemen. Hilon Tensados.
- Pasuraman,. Wijaya, Tony, Manajemen Kualitas Jasa, (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta. Andi
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Metodepenelitiankuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran. Edisi ketujuh. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh. Yogyakarta : Andi

L A M P I R A N



TABULASI DATA

No	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
1	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
2	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
3	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
5	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
6	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
7	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
8	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
9	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
11	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
14	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
17	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
20	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
21	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
23	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
24	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
25	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
26	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
27	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
28	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
29	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
30	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
31	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
32	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
33	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
34	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
35	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

37	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
38	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
39	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
40	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
41	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
42	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
43	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
44	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
45	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
47	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
48	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
49	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
50	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
52	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
53	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
54	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
55	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
56	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
57	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
59	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
60	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
61	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
62	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
63	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
64	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
65	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
66	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
67	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
68	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
69	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
70	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
71	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
72	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
73	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
74	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
75	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

76	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
77	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
78	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
79	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
80	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
82	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
83	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
84	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
85	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
86	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
87	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
88	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
89	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
90	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
91	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
92	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
93	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
95	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
96	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
97	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
98	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
99	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
100	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
101	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
102	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
103	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
104	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
105	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
106	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
107	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
108	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
109	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
110	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
111	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
112	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
113	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
114	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

115	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
116	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
117	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
118	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
119	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
120	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
121	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
122	5	5	4	14	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	29
123	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
124	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
125	5	5	5	15	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	5	28
126	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
127	5	4	5	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	29
128	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	4	5	5	5	4	28
129	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
130	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18

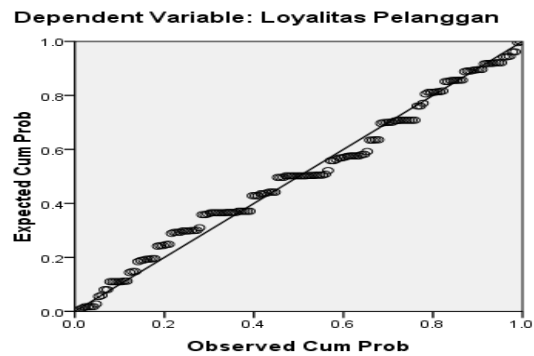
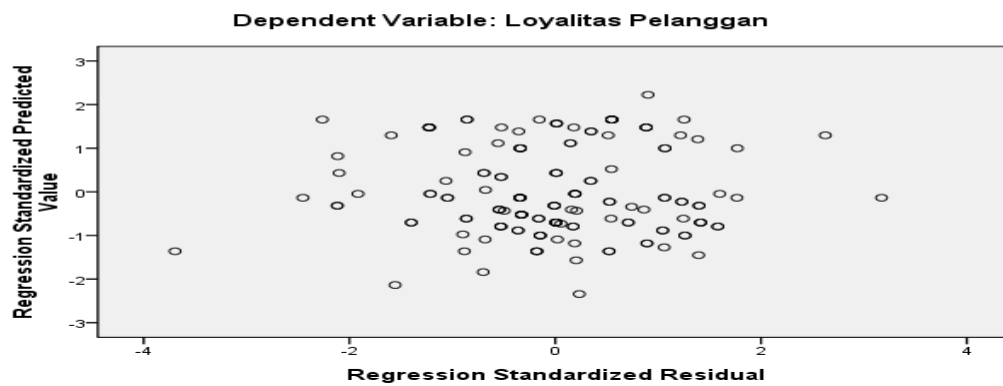


LAMPIRAN HASIL OLAH DATA

One Simple Kolmogorov Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	OE-6
	Std Deviation	25043302546
Most Extreme Differences	Absolute	.130
	Positive	.135
	Negative	-.145
Kolmogorov Smirnov Z		.607
Asymp Sig (2-tailed)		.506

- a. Test distribution is Normal
b. Calculated from data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Scatterplot**

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.065	.886		5.713	.000
	Kecepatan layanan	1.259	.074	.781	17.128	.000
	Kualitas makanan	.238	.067	.161	3.532	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881^a	.777	.774	1.42245

a. Predictors: (Constant), Kecepatan layanan, Kualitas makanan

Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.065	.886		5.713	.000
	Kecepatan layanan	1.259	.074	.781	17.128	.000
	Kualitas makanan	.238	.067	.161	3.532	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS 24,0

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1106.730	2	553.365	273.486	.000^a
	Residual	317.670	127	2.023		
	Total	1424.400	129			

a Predictors: (Constant), Kecepatan layanan (X₁), dan Kualitas makanan (X₂)

b Dependent Variable: Loyalitas