

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KATA PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syariah dan ekonomi Islam Jurusan Ekonomi Syariah, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “**Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HNN Pasar Baru Banjarmasin**”. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan **akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan**.

Akhir kata saya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Luthfiah Zulfa

A. Identitas Responden

Berilah tanda (✓) di kolom yang tersedia pada pertanyaan tentang karakteristik responden di bawah ini.

1. Nama : (Boleh tidak diisi)

2. Umur : Tahun

3. Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan

4. Domisili :

5. Pekerjaan :

- | | |
|--|---------------------|
| | PNS |
| | Karyawan Swasta |
| | Karyawan BUMN/BUMD |
| | TNI / Polri |
| | Mahasiswa / Pelajar |
| | Lain-Lain: |

6. Pendidikan Terakhir :

SD Diploma

SMP S1

SMA S2

S3

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda check list/centang pada jawaban yang anda pilih pada pernyataan berikut ini dan seterusnya berdasarkan pendapat anda, dengan pedoman :

- | | |
|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju |
| S | : Setuju |
| CS | : Cukup Setuju |
| TS | : Tidak Setuju |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |

2. Jika Anda ingin mengganti jawab, berilah tanda (X) pada kolom yang ingin ganti, kemudian berilah tanda check list (✓) kembali pada jawaban yang Anda rasa lebih tepat.

KUESIONER PENELITIAN

Kepuasan Pelanggan (X1)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	<i>Atributes related to product (Kepuasan berkaitan dengan atribut produk)</i>					
1.	Toko Hnn menawarkan produk pakaian dengan beragam harga					
2.	Toko Hnn menawarkan produk dengan harga yang sesuai dengan kualitasnya					
3.	Kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan					
4.	Toko Hnn menawarkan produk pakaian jadi yang selalu mengikuti perkembangan <i>fashion</i>					
	<i>Attributes related to service (Kepuasan berkaitan dengan atribut pelayanan)</i>					
5.	Toko Hnn bersedia menerima pelanggan yang ingin menukar pakaiannya karena kesalahan ukuran					
6.	Toko Hnn melayani pembelian secara <i>online</i> dan <i>offline</i>					
7.	Toko Hnn selalu mengemas produk pakaian dengan cepat dan rapi					
8.	Toko Hnn dengan cepat merespon keluhan pelanggan					
	<i>Attributes related to purchase (Kepuasan berkaitan dengan atribut dari keputusan pembelian)</i>					
9.	Saya dengan mudah mendapatkan informasi produk terbaru dari toko Hnn					
10.	Karyawan Hnn selalu bersikap sopan kepada setiap pelanggan					
11.	Toko Hnn terkenal sebagai Toko pakaian dengan model yang selalu <i>up to date</i>					
12.	Toko Hnn terkenal sebagai toko pakaian dengan harga grosir paling murah					

Ikatan Emosi (X2)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
Rasa Suka						
1.	Saya suka belanja di Toko Hnn baik <i>online</i> atau <i>offline</i>					
2.	Barang yang saya beli dari toko Hnn selalu laris					
Kebanggaan						
3.	Saya bangga berlangganan dengan Toko Hnn					
4.	Toko Hnn selalu memberikan barang dengan kualitas bagus dan model terbaru					
Rasa Percaya						
5.	Saya percaya dengan toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin					
6.	Toko Hnn Pasar Baru tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan					

Kepercayaan (X3)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
Kemampuan (<i>Ability</i>)						
1.	Toko Hnn mampu menyediakan seluruh pesanan pelanggan					
2.	Toko Hnn memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran					
3.	Toko Hnn mampu menyediakan beragam pakaian jadi dengan model terbaru					
4.	Toko Hnn mampu memberikan rasa nyaman berbelanja bagi pelanggan					
Kebaikan hati (<i>Benevolence</i>)						
5.	Toko Hnn selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan					
6.	Toko Hnn memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan pelanggan					
7.	Toko Hnn sering memberikan harha spesial kepada pelanggan					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
8.	Toko Hnn selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk					
9.	Kualitas pakaian jadi yang dijual Toko Hnn dapat dipercaya					
10.	Informasi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan fakta					
11.	Toko Hnn selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk					

Loyalitas Pelanggan (Y)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kesetiaan terhadap pembelian produk					
1.	Sesekali membeli pakaian jadi di Toko lain					
2.	Sudah lama berlangganan dengan Toko Hnn					
3.	Mengutamakan membeli pakaian jadi di toko Hnn					
	Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai toko					
4.	Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari toko lain, tetap selalu memilih berbelanja di Toko Hnn					
5.	Meskipun toko lain menawarkan diskon, tetap memilih berlangganan dengan toko Hnn					
6.	Saya tidak pernah berniat berlangganan dengan toko lain					
	Mereferensikan secara total eksistensi toko					
7.	Saya mereferensikan kepada kerabat untuk membeli pakaian jadi di Toko Hnn					
8.	Saya mereferensikan kepada kerabat bahwa Toko Hnn memiliki produk pakaian jadi yang berkualitas					
9.	Saya mereferensikan kepada kerabat bahwa Toko Hnn memiliki produk pakaian jadi dengan harga grosir paling murah					

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian

Responden	Variabel X1												Total	
	Kepuasan													
	Item Pernyataan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	44	
2	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	49	
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58	
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	53	
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	53	
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	48	
7	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	53	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	45	
9	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	46	
10	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	48	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	41	
14	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	51	
15	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	57	
16	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	54	
17	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	54	
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46	
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59	
20	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	55	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	
24	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	56	
25	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	55	
26	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	51	
27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	52	
28	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	49	
29	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	51	
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	44	
31	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	45	
32	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	45	
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	
34	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	46	
35	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	48	
36	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	52	
37	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56	
38	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	51	
39	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	55	
40	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	52	
41	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	55	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
43	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52	
44	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	41	

Responden	Variabel X1												Total	
	Kepuasan													
	Item Pernyataan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
45	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44	
46	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	44	
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50	
48	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	49	
49	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	43	
50	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	46	
51	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	54	
52	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	52	
53	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	53	
54	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	49	
55	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	49	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	
57	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	51	
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	44	
59	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	44	
60	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	45	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
62	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	
63	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	
64	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	56	
65	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	55	
66	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	51	
67	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	52	
68	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	49	
69	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	51	
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	44	
71	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	45	
72	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	45	
73	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	
74	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	46	
75	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	48	
76	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	52	
77	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56	
78	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	51	
79	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	55	
80	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	52	

Responden	Variabel X2						Total	
	Ikatan Emosi							
	Item Pernyataan							
	1	2	3	4	5	6		
1	4	4	4	3	4	5	24	
2	3	5	5	3	4	4	24	
3	5	4	3	2	3	5	22	
4	5	5	5	4	5	4	28	
5	5	5	3	5	5	5	28	
6	4	5	5	4	4	5	27	
7	4	4	4	4	4	5	25	
8	4	4	3	4	4	4	23	
9	4	4	4	4	4	4	24	
10	5	5	4	5	5	4	28	
11	4	4	5	4	4	5	26	
12	4	4	4	4	4	4	24	
13	3	3	4	3	3	4	20	
14	4	4	4	4	4	3	23	
15	4	4	4	4	4	4	24	
16	5	5	5	5	5	4	29	
17	5	5	5	5	5	5	30	
18	3	3	3	3	3	5	20	
19	5	5	5	5	5	3	28	
20	4	4	4	4	4	5	25	
21	4	4	4	4	4	4	24	
22	5	5	5	5	5	4	29	
23	4	4	4	4	4	5	25	
24	4	4	4	4	4	4	24	
25	3	3	3	3	3	4	19	
26	3	3	3	3	3	3	18	
27	4	4	4	4	4	3	23	
28	3	4	4	3	3	4	21	
29	3	3	3	3	3	4	19	
30	4	3	3	4	5	3	22	
31	5	3	4	5	5	5	27	
32	3	4	3	3	3	4	20	
33	5	5	5	5	5	5	30	
34	3	4	5	3	3	5	23	
35	5	4	5	5	5	5	29	
36	4	5	4	4	4	4	25	
37	3	4	4	3	3	4	21	
38	4	5	4	4	4	4	25	
39	4	4	4	4	4	5	25	
40	5	4	5	5	5	4	28	
41	4	3	4	4	4	4	23	
42	4	4	4	4	4	3	23	
43	4	4	3	4	4	4	23	
44	4	4	4	4	4	4	24	
45	5	5	4	5	5	5	29	
46	5	5	5	5	5	5	30	

Responden	Variabel X2						Total	
	Ikatan Emosi							
	Item Pernyataan							
	1	2	3	4	5	6		
47	5	3	4	5	5	5	27	
48	3	4	3	3	3	4	20	
49	5	5	5	5	5	5	30	
50	3	4	5	3	3	5	23	
51	5	4	5	5	5	5	29	
52	4	5	4	4	4	4	25	
53	3	4	4	3	3	4	21	
54	4	5	4	4	4	4	25	
55	4	4	4	4	4	5	25	
56	5	4	5	5	5	4	28	
57	4	3	4	4	4	4	23	
58	4	4	4	4	4	3	23	
59	4	4	3	4	4	4	23	
60	4	4	4	4	4	4	24	
61	4	4	4	4	4	4	24	
62	5	5	5	5	5	4	29	
63	4	4	4	4	4	5	25	
64	4	4	4	4	4	4	24	
65	3	3	3	3	3	4	19	
66	3	3	3	3	3	3	18	
67	4	4	4	4	4	3	23	
68	3	4	4	3	3	4	21	
69	3	3	3	3	3	4	19	
70	4	3	3	4	5	3	22	
71	5	3	4	5	5	5	27	
72	3	4	3	3	3	4	20	
73	5	5	5	5	5	5	30	
74	3	4	5	3	3	5	23	
75	5	4	5	5	5	5	29	
76	4	5	4	4	4	4	25	
77	3	4	4	3	3	4	21	
78	4	5	4	4	4	4	25	
79	4	4	4	4	4	5	25	
80	5	4	5	5	5	4	28	

Responden	Variabel X3											Total	
	Kepercayaan												
	Item Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	37	
2	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	5	48	
3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	51	
4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	43	
5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	3	46	
6	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	47	
7	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	49	
8	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	44	
9	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	44	
10	4	4	3	5	2	4	5	5	5	4	5	46	
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
13	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	37	
14	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	51	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
16	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
17	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
20	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47	
21	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	45	
22	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	49	
23	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	48	
24	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	45	
25	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44	
26	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	48	
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	44	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	
29	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	39	
30	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	50	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53	
32	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46	
33	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	43	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
35	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	51	
36	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	45	
37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
39	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
40	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
43	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47	
44	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	45	
45	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	49	
46	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	48	

Responden	Variabel X3											Total	
	Kepercayaan												
	Item Pernyataan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
47	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	45	
48	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
50	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
51	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47	
55	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	45	
56	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	49	
57	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	48	
58	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	45	
59	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44	
60	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	48	
61	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	4	45	
62	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	49	
63	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	48	
64	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	45	
65	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	44	
66	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	48	
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	44	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	
69	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	39	
70	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	50	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53	
72	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46	
73	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	43	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
75	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	51	
76	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	45	
77	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	
79	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	
80	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	

Responden	Variabel Y									Total	
	Loyalitas Pelanggan										
	Item Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32	
2	5	5	3	4	4	3	5	5	3	37	
3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	38	
4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	37	
5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42	
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	
7	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40	
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	
9	4	4	3	5	4	3	4	4	4	35	
10	4	4	3	4	5	4	5	4	5	38	
11	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	30	
14	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37	
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	
17	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	
20	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39	
21	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37	
22	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	
24	4	3	4	5	4	5	4	4	4	37	
25	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31	
26	4	3	5	5	3	3	3	3	3	32	
27	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
29	3	4	3	5	3	5	3	3	3	32	
30	5	3	5	4	4	5	4	4	4	38	
31	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41	
32	4	5	4	4	5	3	5	4	5	39	
33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38	
34	5	5	5	3	4	4	4	5	4	39	
35	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39	
36	5	5	3	4	3	4	3	4	3	34	
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	
38	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41	
39	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
42	5	5	5	4	3	4	3	3	3	35	
43	4	5	4	5	4	5	4	4	4	39	

Responden	Variabel Y									Total	
	Loyalitas Pelanggan										
	Item Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
44	5	5	3	4	4	5	4	4	4	38	
45	4	4	5	4	5	4	5	5	5	41	
46	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41	
47	4	3	4	4	4	4	4	5	4	36	
48	4	3	4	4	5	3	5	4	5	37	
49	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40	
50	4	4	5	5	4	3	4	5	4	38	
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39	
52	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33	
53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	
55	5	5	3	5	5	4	5	5	5	42	
56	4	4	5	4	4	3	4	4	4	36	
57	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38	
58	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30	
59	4	3	4	5	4	3	4	4	4	35	
60	4	3	5	4	4	3	4	4	4	35	
61	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37	
62	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	
64	4	3	4	5	4	5	4	4	4	37	
65	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31	
66	4	3	5	5	3	3	3	3	3	32	
67	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
69	3	4	3	5	3	5	3	3	3	32	
70	5	3	5	4	4	5	4	4	4	38	
71	5	5	5	5	4	4	4	5	4	41	
72	4	5	4	4	5	3	5	4	5	39	
73	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38	
74	5	5	5	3	4	4	4	5	4	39	
75	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39	
76	5	5	3	4	3	4	3	4	3	34	
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	
78	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41	
79	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42	
80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	

Lampiran 3. Rekapitulasi Total Jawaban Responden

Responden	Kepuasan X1	Ikatan Emosi X2	Kepercayaan X3	Loyalitas Pelanggan Y
1	44	24	37	32
2	49	24	48	37
3	58	22	51	38
4	53	28	43	37
5	53	28	46	42
6	48	27	47	41
7	53	25	49	40
8	45	23	44	34
9	46	24	44	35
10	48	28	46	38
11	48	26	45	38
12	47	24	44	35
13	41	20	37	30
14	51	23	51	37
15	57	24	55	39
16	54	29	46	43
17	54	30	46	42
18	46	20	44	31
19	59	28	55	43
20	55	25	47	39
21	48	24	45	37
22	59	29	49	42
23	49	25	48	37
24	56	24	45	37
25	55	19	44	31
26	51	18	48	32
27	52	23	44	36
28	49	21	43	36
29	51	19	39	32
30	44	22	50	38
31	45	27	53	41
32	45	20	46	39
33	49	30	43	38
34	46	23	55	39
35	48	29	51	39
36	52	25	45	34
37	56	21	46	37
38	51	25	55	41
39	55	25	46	42
40	52	28	46	37
41	55	23	44	36
42	48	23	55	35
43	52	23	47	39

Responden	Kepuasan X1	Ikatan Emosi X2	Kepercayaan X3	Loyalitas Pelanggan Y
44	41	24	45	38
45	44	29	49	41
46	44	30	48	41
47	50	27	45	36
48	49	20	44	37
49	43	30	55	40
50	46	23	46	38
51	54	29	46	39
52	52	25	44	33
53	53	21	55	39
54	49	25	47	38
55	49	25	45	42
56	47	28	49	36
57	51	23	48	38
58	44	23	45	30
59	44	23	44	35
60	45	24	48	35
61	48	24	45	37
62	59	29	49	42
63	49	25	48	37
64	56	24	45	37
65	55	19	44	31
66	51	18	48	32
67	52	23	44	36
68	49	21	43	36
69	51	19	39	32
70	44	22	50	38
71	45	27	53	41
72	45	20	46	39
73	49	30	43	38
74	46	23	55	39
75	48	29	51	39
76	52	25	45	34
77	56	21	46	37
78	51	25	55	41
79	55	25	46	42
80	52	28	46	37

Lampiran 4. Rekapitulasi Rata-Rata Jawaban Responden

Responden	Kepuasan X1	Ikatan Emosi X2	Kepercayaan X3	Loyalitas Pelanggan Y
1	3,67	4,00	3,36	3,56
2	4,08	4,00	4,36	4,11
3	4,83	3,67	4,64	4,22
4	4,42	4,67	3,91	4,11
5	4,42	4,67	4,18	4,67
6	4,00	4,50	4,27	4,56
7	4,42	4,17	4,45	4,44
8	3,75	3,83	4,00	3,78
9	3,83	4,00	4,00	3,89
10	4,00	4,67	4,18	4,22
11	4,00	4,33	4,09	4,22
12	3,92	4,00	4,00	3,89
13	3,42	3,33	3,36	3,33
14	4,25	3,83	4,64	4,11
15	4,75	4,00	5,00	4,33
16	4,50	4,83	4,18	4,78
17	4,50	5,00	4,18	4,67
18	3,83	3,33	4,00	3,44
19	4,92	4,67	5,00	4,78
20	4,58	4,17	4,27	4,33
21	4,00	4,00	4,09	4,11
22	4,92	4,83	4,45	4,67
23	4,08	4,17	4,36	4,11
24	4,67	4,00	4,09	4,11
25	4,58	3,17	4,00	3,44
26	4,25	3,00	4,36	3,56
27	4,33	3,83	4,00	4,00
28	4,08	3,50	3,91	4,00
29	4,25	3,17	3,55	3,56
30	3,67	3,67	4,55	4,22
31	3,75	4,50	4,82	4,56
32	3,75	3,33	4,18	4,33
33	4,08	5,00	3,91	4,22
34	3,83	3,83	5,00	4,33
35	4,00	4,83	4,64	4,33
36	4,33	4,17	4,09	3,78
37	4,67	3,50	4,18	4,11
38	4,25	4,17	5,00	4,56
39	4,58	4,17	4,18	4,67
40	4,33	4,67	4,18	4,11
41	4,58	3,83	4,00	4,00
42	4,00	3,83	5,00	3,89
43	4,33	3,83	4,27	4,33

Responden	Kepuasan X1	Ikatan Emosi X2	Kepercayaan X3	Loyalitas Pelanggan Y
44	3,42	4,00	4,09	4,22
45	3,67	4,83	4,45	4,56
46	3,67	5,00	4,36	4,56
47	4,17	4,50	4,09	4,00
48	4,08	3,33	4,00	4,11
49	3,58	5,00	5,00	4,44
50	3,83	3,83	4,18	4,22
51	4,50	4,83	4,18	4,33
52	4,33	4,17	4,00	3,67
53	4,42	3,50	5,00	4,33
54	4,08	4,17	4,27	4,22
55	4,08	4,17	4,09	4,67
56	3,92	4,67	4,45	4,00
57	4,25	3,83	4,36	4,22
58	3,67	3,83	4,09	3,33
59	3,67	3,83	4,00	3,89
60	3,75	4,00	4,36	3,89
61	4,00	4,00	4,09	4,11
62	4,92	4,83	4,45	4,67
63	4,08	4,17	4,36	4,11
64	4,67	4,00	4,09	4,11
65	4,58	3,17	4,00	3,44
66	4,25	3,00	4,36	3,56
67	4,33	3,83	4,00	4,00
68	4,08	3,50	3,91	4,00
69	4,25	3,17	3,55	3,56
70	3,67	3,67	4,55	4,22
71	3,75	4,50	4,82	4,56
72	3,75	3,33	4,18	4,33
73	4,08	5,00	3,91	4,22
74	3,83	3,83	5,00	4,33
75	4,00	4,83	4,64	4,33
76	4,33	4,17	4,09	3,78
77	4,67	3,50	4,18	4,11
78	4,25	4,17	5,00	4,56
79	4,58	4,17	4,18	4,67
80	4,33	4,67	4,18	4,11

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X1)

Correlations														Kepuasan Pelanggan (X1)
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12		
x1.1	Pearson Correlation	1	.399**	-.011	.307**	.942**	-.140	.278*	.599**	.362**	.078	.336**	-.047	.545**
	Sig. (2-tailed)		.000	.926	.006	.000	.217	.012	.000	.001	.490	.002	.679	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.2	Pearson Correlation	.399**	1	.170	.156	.373**	.130	.091	.646**	.871**	.415**	.925**	.155	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.131	.167	.001	.252	.421	.000	.000	.000	.000	.170	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.3	Pearson Correlation	-.011	.170	1	.226*	.032	.068	.150	.089	.061	.851**	.227*	.727**	.589**
	Sig. (2-tailed)		.926	.131		.044	.776	.549	.184	.434	.589	.000	.043	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.4	Pearson Correlation	.307**	.156	.226*	1	.254*	-.212	-.118	.213	.009	.299**	.186	.165	.344**
	Sig. (2-tailed)		.006	.167	.044		.023	.059	.297	.058	.936	.007	.098	.144
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.5	Pearson Correlation	.942**	.373**	.032	.254*	1	-.124	.288**	.570**	.338**	.115	.377**	.007	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.776	.023		.272	.009	.000	.002	.311	.001	.953
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.6	Pearson Correlation	-.140	.130	.068	-.212	-.124	1	.282*	.100	.204	.122	.133	.140	.250*
	Sig. (2-tailed)		.217	.252	.549	.059	.272		.011	.378	.070	.280	.240	.216
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.7	Pearson Correlation	.278*	.091	.150	-.118	.288**	.282*	1	.095	.117	.182	.007	.293**	.418**
	Sig. (2-tailed)		.012	.421	.184	.297	.009	.011		.401	.300	.106	.952	.008
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.8	Pearson Correlation	.599**	.646**	.089	.213	.570**	.100	.095	1	.482**	.181	.580**	.075	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.434	.058	.000	.378	.401		.000	.109	.000	.509
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.9	Pearson Correlation	.362**	.871**	.061	.009	.338**	.204	.117	.482**	1	.313**	.800**	.047	.649**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.589	.936	.002	.070	.300	.000		.005	.000	.678
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.10	Pearson Correlation	.078	.415**	.851**	.299**	.115	.122	.182	.181	.313**	1	.459**	.725**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.490	.000	.000	.007	.311	.280	.106	.109	.005		.000	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.11	Pearson Correlation	.336**	.925**	.227*	.186	.377**	.133	.007	.580**	.800**	.459**	1	.194	.744**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.043	.098	.001	.240	.952	.000	.000		.084	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x1.12	Pearson Correlation	-.047	.155	.727**	.165	.007	.140	.293**	.075	.047	.725**	.194	1	.575**
	Sig. (2-tailed)		.679	.170	.000	.144	.953	.216	.008	.509	.678	.000	.084	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Kepuasan Pelanggan (X1)	Pearson Correlation	.545**	.755**	.589**	.344**	.561**	.250*	.418**	.623**	.646**	.748**	.744**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Ikatan Emosi (X2)

Correlations							
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	Ikatan Emosi (X2)
x2.1	Pearson Correlation	1	.430**	.486**	.880**	.919**	.271*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.015
	N	80	80	80	80	80	80
x2.2	Pearson Correlation	.430**	1	.529**	.400**	.398**	.163
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.149
	N	80	80	80	80	80	80
x2.3	Pearson Correlation	.486**	.529**	1	.525**	.504**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003
	N	80	80	80	80	80	80
x2.4	Pearson Correlation	.880**	.400**	.525**	1	.938**	.189
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.094
	N	80	80	80	80	80	80
x2.5	Pearson Correlation	.919**	.398**	.504**	.938**	1	.158
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.161
	N	80	80	80	80	80	80
x2.6	Pearson Correlation	.271*	.163	.328**	.189	.158	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.149	.003	.094	.161	
	N	80	80	80	80	80	80
Ikatan Emosi (X2)	Pearson Correlation	.896**	.638**	.743**	.886**	.884**	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

Correlations												
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	Kepercayaan (X3)
x3.1	Pearson Correlation	1	.528**	.094	.115	.920**	.261*	.631**	.007	.708**	.372**	.121
	Sig. (2-tailed)		.000	.406	.310	.000	.020	.000	.954	.000	.001	.287
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.2	Pearson Correlation	.528**	1	-.095	.237*	.485**	.050	.301**	-.155	.369**	.140	.163
	Sig. (2-tailed)	.000		.399	.034	.000	.662	.007	.171	.001	.216	.148
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.3	Pearson Correlation	.094	-.095	1	.022	.132	.591**	-.015	.828**	.008	.618**	.039
	Sig. (2-tailed)	.406	.399		.849	.242	.000	.897	.000	.947	.000	.731
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.4	Pearson Correlation	.115	.237*	.022	1	.077	.179	.195	.038	.270*	.258*	.387**
	Sig. (2-tailed)	.310	.034	.849		.498	.111	.084	.735	.016	.021	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.5	Pearson Correlation	.920**	.485**	.132	.077	1	.283*	.549**	-.053	.588**	.356**	.068
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.242	.498		.011	.000	.640	.000	.001	.551
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.6	Pearson Correlation	.261*	.050	.591**	.179	.283*	1	.320**	.553**	.154	.852**	.162
	Sig. (2-tailed)	.020	.662	.000	.111	.011		.004	.000	.172	.000	.150
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.7	Pearson Correlation	.631**	.301**	-.015	.195	.549**	.320**	1	.035	.877**	.190	.345**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.897	.084	.000	.004		.755	.000	.091	.002
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.8	Pearson Correlation	.007	-.155	.828**	.038	-.053	.553**	.035	1	.048	.566**	.086
	Sig. (2-tailed)	.954	.171	.000	.735	.640	.000	.755		.670	.000	.450
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.9	Pearson Correlation	.708**	.369**	.008	.270*	.588**	.154	.877**	.048	1	.259*	.449**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.947	.016	.000	.172	.000	.670		.021	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.10	Pearson Correlation	.372**	.140	.618**	.258*	.356**	.852**	.190	.566**	.259*	1	.263*
	Sig. (2-tailed)	.001	.216	.000	.021	.001	.000	.091	.000	.021		.018
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
x3.11	Pearson Correlation	.121	.163	.039	.387**	.068	.162	.345**	.086	.449**	.263*	1
	Sig. (2-tailed)	.287	.148	.731	.000	.551	.150	.002	.450	.000	.018	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Kepercayaan (X3)	Pearson Correlation	.711**	.468**	.518**	.423**	.659**	.680**	.658**	.475**	.705**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Correlations										
	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	Loyalitas Pelanggan (Y)
y.1	Pearson Correlation	1	.528**	.094	-.168	.170	.138	.127	.169	.097
	Sig. (2-tailed)		.000	.406	.135	.133	.223	.262	.135	.390
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.2	Pearson Correlation	.528**	1	-.095	-.075	.214	.210	.193	.287**	.159
	Sig. (2-tailed)	.000		.399	.508	.056	.062	.086	.010	.158
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.3	Pearson Correlation	.094	-.095	1	.104	.189	-.054	.190	.225*	.217
	Sig. (2-tailed)	.406	.399		.359	.092	.637	.091	.045	.053
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.4	Pearson Correlation	-.168	-.075	.104	1	.098	.070	.122	.021	.098
	Sig. (2-tailed)	.135	.508	.359		.388	.536	.280	.856	.388
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.5	Pearson Correlation	.170	.214	.189	.098	1	.092	.906**	.557**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.133	.056	.092	.388		.415	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.6	Pearson Correlation	.138	.210	-.054	.070	.092	1	.000	.113	.123
	Sig. (2-tailed)	.223	.062	.637	.536	.415		1.000	.319	.276
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.7	Pearson Correlation	.127	.193	.190	.122	.906**	.000	1	.600**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.262	.086	.091	.280	.000	1.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
y.8	Pearson Correlation	.169	.287**	.225*	.021	.557**	.113	.600**	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.135	.010	.045	.856	.000	.319	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y.9	Pearson Correlation	.097	.159	.217	.098	.968**	.123	.874**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.390	.158	.053	.388	.000	.276	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.426**	.498**	.388**	.227*	.830**	.341**	.794**	.703**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.043	.000	.002	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X1)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.808	12

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ikatan Emosi (X2)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.851	6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ikatan Emosi (X3)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	11

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	9

Lampiran 6. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan

	Statistics											
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.2125	4.2500	4.1375	4.3375	4.1750	4.0750	3.9250	4.3125	4.2500	4.1375	4.2125	3.9125
Std. Deviation	.54410	.62642	.74194	.54988	.56870	.54599	.77582	.49283	.62642	.79147	.65010	.74958
Variance	.296	.392	.550	.302	.323	.298	.602	.243	.392	.626	.423	.562
Range	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Minimum	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.3	6.3	6.3
	4.00	53	66.3	66.3	72.5
	5.00	22	27.5	27.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	10.0	10.0	10.0
	4.00	44	55.0	55.0	65.0
	5.00	28	35.0	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	21.3	21.3	21.3
	4.00	35	43.8	43.8	65.0
	5.00	28	35.0	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.8	3.8	3.8
	4.00	47	58.8	58.8	62.5
	5.00	30	37.5	37.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	8.8	8.8
	4.00	52	65.0	73.8
	5.00	21	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	11.3	11.3
	4.00	56	70.0	81.3
	5.00	15	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	33.8	33.8
	4.00	32	40.0	73.8
	5.00	21	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.3	1.3
	4.00	53	66.3	67.5
	5.00	26	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	10.0	10.0
	4.00	44	55.0	65.0
	5.00	28	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	25.0	25.0
	4.00	29	36.3	61.3
	5.00	31	38.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.5	12.5
	4.00	43	53.8	66.3
	5.00	27	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	26	32.5	32.5
	4.00	35	43.8	76.3
	5.00	19	23.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Distribusi Frekuensi Variabel Ikatan Emosi

Statistics

	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0375	4.0750	4.0625	3.9750	4.0500
Std. Deviation		.73680	.67082	.69980	.76266	.74460
Variance		.543	.450	.490	.582	.554
Range		2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
Minimum		3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	25.0	25.0
	4.00	37	46.3	71.3
	5.00	23	28.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.8	18.8
	4.00	44	55.0	73.8
	5.00	21	26.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	21.3	21.3
	4.00	41	51.3	72.5
	5.00	22	27.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3
	3.00	21	26.3	27.5
	4.00	37	46.3	73.8
	5.00	21	26.3	100.0
Total		80	100.0	100.0

x2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	25.0	25.0
	4.00	36	45.0	70.0
	5.00	24	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.5	12.5
	4.00	42	52.5	65.0
	5.00	28	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan

Statistics											
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.3000	4.2000	4.2500	4.4125	4.2625	4.2000	4.2250	4.3250	4.2875	4.2625
Std. Deviation		.56029	.73605	.72041	.60991	.63133	.62440	.59481	.68943	.57794	.58987
Variance		.314	.542	.519	.372	.399	.390	.354	.475	.334	.348
Range		2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Minimum		3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

x3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.0	5.0
	4.00	48	60.0	60.0
	5.00	28	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.8	18.8
	4.00	34	42.5	42.5
	5.00	31	38.8	38.8
	Total	80	100.0	100.0

x3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.3	16.3
	4.00	34	42.5	42.5
	5.00	33	41.3	41.3
	Total	80	100.0	100.0

x3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.3	6.3
	4.00	37	46.3	46.3
	5.00	38	47.5	47.5
	Total	80	100.0	100.0

x3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3
	3.00	5	6.3	7.5
	4.00	46	57.5	65.0
	5.00	28	35.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

x3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	11.3	11.3
	4.00	46	57.5	68.8
	5.00	25	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	8.8	8.8
	4.00	48	60.0	68.8
	5.00	25	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	12.5	12.5
	4.00	34	42.5	55.0
	5.00	36	45.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	6.3	6.3
	4.00	47	58.8	65.0
	5.00	28	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	7.5	7.5
	4.00	47	58.8	66.3
	5.00	27	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

x3.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	13.8	13.8
	4.00	40	50.0	63.8
	5.00	29	36.3	100.0
Total		80	100.0	100.0

Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan

Statistics									
	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.3000	4.2000	4.2500	4.3375	4.0125	4.0000	4.0625	4.1625
Std. Deviation		.56029	.73605	.72041	.54988	.62630	.65603	.62326	.68332
Variance		.314	.542	.519	.302	.392	.430	.388	.467
Range		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Minimum		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	5.0	5.0
	4.00	48	60.0	60.0
	5.00	28	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.8	18.8
	4.00	34	42.5	61.3
	5.00	31	38.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0

y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.3	16.3
	4.00	34	42.5	42.5
	5.00	33	41.3	41.3
	Total	80	100.0	100.0

y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.8	3.8
	4.00	47	58.8	58.8
	5.00	30	37.5	37.5
	Total	80	100.0	100.0

y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.8	18.8
	4.00	49	61.3	80.0
	5.00	16	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0

y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	21.3	21.3
	4.00	46	57.5	78.8
	5.00	17	21.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0

y.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.3	16.3
	4.00	49	61.3	61.3
	5.00	18	22.5	22.5
	Total	80	100.0	100.0

y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	16.3	16.3
	4.00	41	51.3	51.3
	5.00	26	32.5	32.5
	Total	80	100.0	100.0

Y.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	18.8	18.8
	4.00	49	61.3	61.3
	5.00	16	20.0	20.0
	Total	80	100.0	100.0

Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Kepuasan (X1)	Ikatan Emosi (X2)	Kepercayaan (X3)	Loyalitas Pelanggan (Y)
N	80	80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}				
Mean	49.94	24.43	46.95	37.34
Std. Deviation	4.396	3.237	4.106	3.229
Most Extreme Differences				
Absolute	.097	.129	.166	.133
Positive	.097	.129	.166	.078
Negative	-.070	-.103	-.124	-.133
Test Statistic	.097	.129	.166	.133
Asymp. Sig. (2-tailed)	.061 ^c	.204 ^c	.110 ^c	.125 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables	
		Removed	Method
1	Kepercayaan (X3), Kepuasan Pelanggan (X1), Ikatan Emosi (X2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	.754 ^a	.568	.551	2.16430	.568	33.295	3	76	.000	2.101

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kepuasan Pelanggan (X1), Ikatan Emosi (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.		
							Regression	Residual
1	Regression	467.888	3	155.963	33.295	.000 ^b		
	Residual	355.999	76	4.684				
	Total	823.887	79					

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X3), Kepuasan Pelanggan (X1), Ikatan Emosi (X2)

Coefficients^a

Model		B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
							Std. Error	Beta	Tolerance
1	(Constant)	4.253	3.958		1.074	.286			
	Kepuasan Pelanggan (X1)	.111	.056	.151	1.997	.049	.993	1.007	
	Ikatan Emosi (X2)	.510	.078	.511	6.578	.000	.942	1.062	
	Kepercayaan (X3)	.321	.061	.409	5.254	.000	.940	1.064	

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					Kepuasan Pelanggan (X1)	Ikatan Emosi (X2)	Kepercayaan (X3)
1	1	3.978	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.013	17.626	.01	.12	.89	.01
	3	.007	24.289	.00	.43	.08	.61
	4	.003	38.760	.98	.45	.02	.38

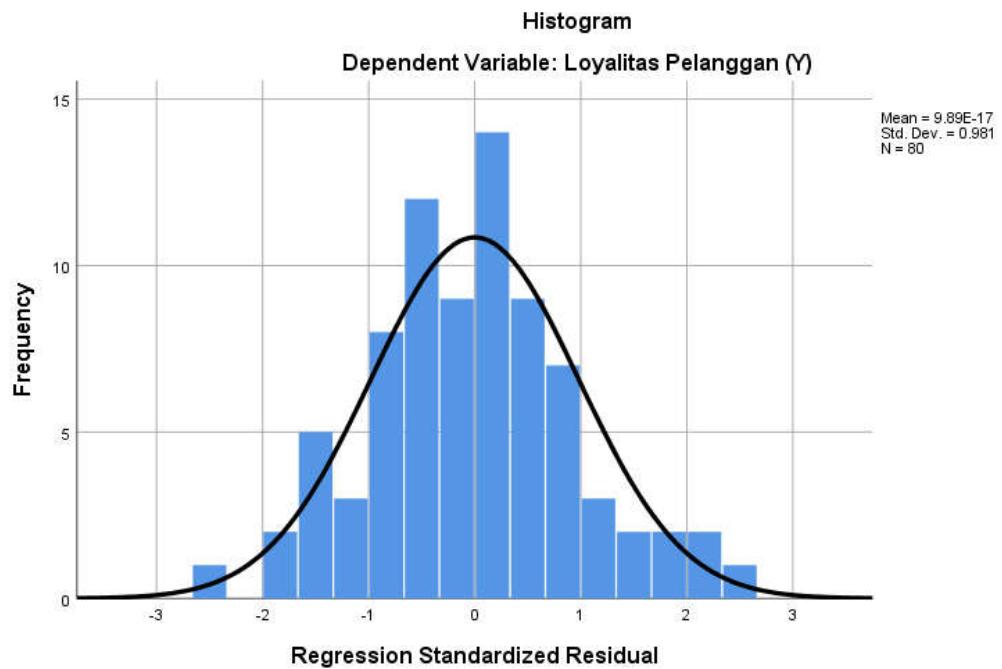
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Residuals Statistics^a

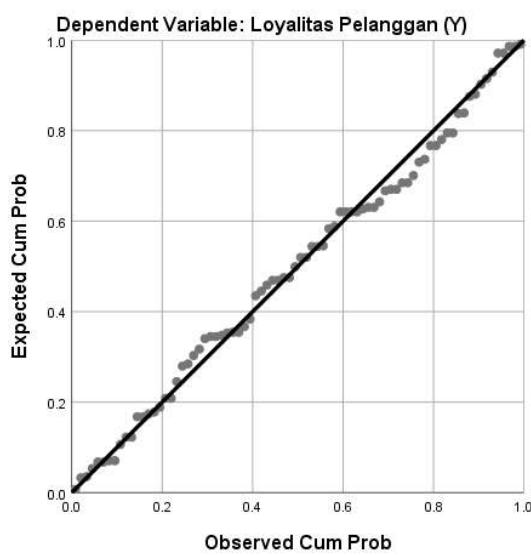
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30.8918	42.7531	37.3375	2.43365	80
Std. Predicted Value	-2.649	2.225	.000	1.000	80
Standard Error of Predicted Value	.252	.804	.466	.133	80
Adjusted Predicted Value	31.0343	42.7218	37.3454	2.42885	80
Residual	-5.32525	5.09984	.00000	2.12281	80
Std. Residual	-2.460	2.356	.000	.981	80
Stud. Residual	-2.509	2.377	-.002	1.003	80
Deleted Residual	-5.53810	5.18784	-.00787	2.22048	80
Stud. Deleted Residual	-2.603	2.454	-.001	1.017	80
Mahal. Distance	.082	9.903	2.963	2.211	80
Cook's Distance	.000	.075	.011	.017	80
Centered Leverage Value	.001	.125	.038	.028	80

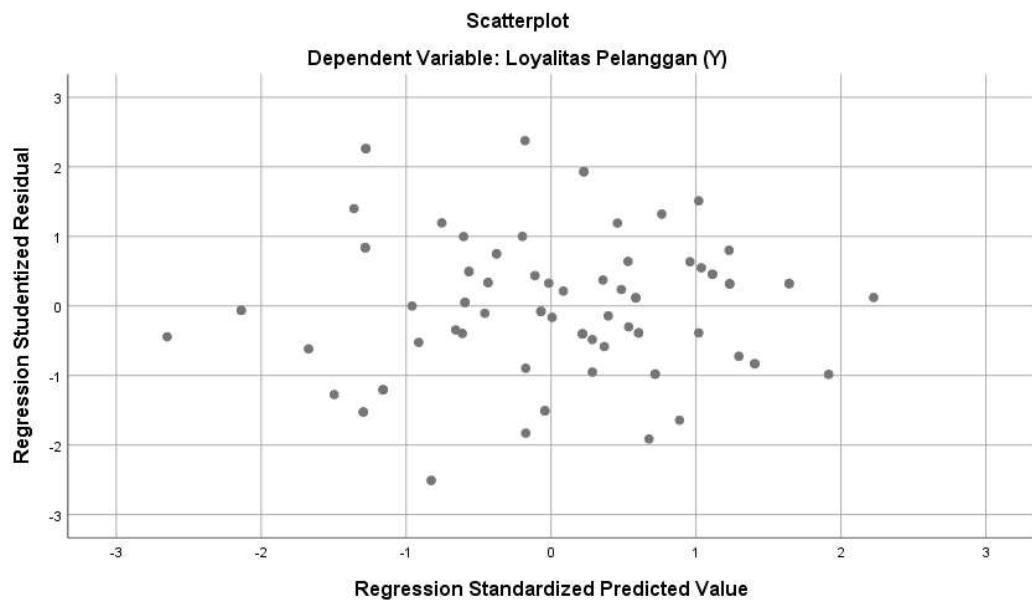
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Lampiran 9. Tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3383	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568

Lampiran 10. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

<i>Pr</i> <i>df</i>	0.26 0.60	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69907	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01689	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99952	2.38905	2.65896	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20095
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 11. Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04	2,00	1,97	1,94	1,91	1,89
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04	2,00	1,96	1,93	1,91	1,88
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
50	4,03	3,18	2,78	2,56	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,03	1,99	1,96	1,93	1,90	1,88
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,92	1,89	1,87
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02	1,98	1,94	1,91	1,89	1,86
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01	1,97	1,94	1,91	1,88	1,86
56	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01	1,97	1,93	1,90	1,88	1,85
58	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00	1,96	1,93	1,90	1,87	1,85
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00	1,96	1,92	1,89	1,87	1,84
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92	1,89	1,86	1,84
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,95	1,92	1,89	1,86	1,84
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04	1,99	1,95	1,91	1,88	1,86	1,83
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91	1,88	1,85	1,83
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,85	1,82
66	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,99	1,95	1,91	1,88	1,85	1,83
67	3,99	3,14	2,75	2,52	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00	1,96	1,92	1,89	1,86	1,84
68	3,98	3,13	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03	1,98	1,94	1,91	1,88	1,85	1,83
69	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02	1,97	1,93	1,90	1,87	1,84	1,82
70	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03	1,98	1,94	1,90	1,87	1,84	1,82
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,86	1,83	1,81
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,86	1,83	1,81
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01	1,96	1,92	1,89	1,85	1,83	1,80
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,83	1,80
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,96	1,92	1,88	1,85	1,82	1,80
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,80
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,85	1,82	1,79
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00	1,95	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,82	1,79
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,87	1,84	1,81	1,79
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99	1,94	1,90	1,87	1,84	1,81	1,79

Lampiran 12. Surat-Surat



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6783434 – 6777955

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nomor : 3732/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2021

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil rapat Tim Seleksi Proposal Skripsi berkenaan dengan perubahan judul, maka kami dapat menyetujui dan menetapkan judul yang baru terhadap skripsi Saudara (i):

Nama	:	Luthpiah Zulfa
NIM	:	1601151424
Program/Jurusan	:	S.1 / Ekonomi Syariah
Judul Terdahulu	:	Pengaruh Kepuasan Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin
Judul Baru	:	Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko HNN Pasar Baru Banjarmasin

Kami dapat menyetujui usul perubahan judul skripsi dengan pembimbing sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 24 September 2021



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A.Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777955
e-mail : fobi@mail@uin-antasari.ac.id website : www.fobi.un.antasari.ac.id

Nomor : B-147/Un.14/III.5/ES/PP.00.9/07/2021
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

30 Juli 2021

Yth. Luthpiah Zulfa/1601151424

Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tanggal 15 Juli 2021, maka dengan ini Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin menetapkan waktu ujian proposal skripsi kepada :

Nama/NIM : Luthpiah Zulfa/1601151424
Jurusran : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kepuasan dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan
Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin
Hari/Tanggal : Rabu, 04 Agustus 2021
Waktu : 09.00 - 09.45
Tempat : Secara Daring

dengan susunan penguji sebagai berikut :

Ketua Penguji : Dr. II. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Anggota Penguji : Erissa Nilasari, S.P., M.P.
Notulen : Adi Hatim, M.H.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, wr. Wb.

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Rohana Faridah, S.E., M.M.

19780427 200901 2 010

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A.Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777955
e-mail : febi@mail@uin-antasari.ac.id website : www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: B-150/Un.14/III.5/ES/PP.00.9/08/2021

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Iuthpiah Zulfa
NIM : 1601151424
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kepuasan dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan
Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 04 Agustus 2021
Waktu : 09.00 – 09.45
Tempat : Secara Daring

dengan susunan penguji sebagai berikut :

Ketua Penguji : Dr. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Anggota Penguji : Erissa Nilasari, S.P., M.P.
Notulen : Adi Ilatim, M.II.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 06 Agustus 2021

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Rohana Faridah, S.E., M.M.
19780427 200901 2 010

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa yhs.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: jcbmail@uin-antasari.ac.id / jcbi.uin-antasari@gmail.com website: www.jcbi.uin-antasari.ac.id

Hal : Mohon Diberikan Riset/Penelitian

Banjarmasin, 27 September 2021

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

C.q. Kasubbag Mikwa dan Alumni

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Luthpiah Zulfa
NIM	:	1601151424
Tempat/tanggal lahir	:	Amuntai, 20 September 1997
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Semester	:	11
Alamat	:	Komplek Wildan No 28 Rt 02 Kel. Telaga Biru Banjarmasin Barat

dengan ini memohon agar kiranya dapat diberikan Surat Keterangan Riset/Penelitian pada semester Ganjil Tahun Akademik 2021 adapun ketentuan penelitian sebagaimana berikut ini:

a. Surat riset ditujukan kepada:

- Toko HNN Pasar Baru Banjarmasin

b. Lokasi riset:

- Jl. Pasar Baru No 26 Kertak Baru Ilir Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

c. Lama riset: 1 bulan, mulai tanggal: 1 Oktober s.d. 30 Oktober 2021

Sebagai kelengkapan permohonan ini dilampirkan:

a. Fotocopy KTM terbaru

b. Fotocopy Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar

c. Fotocopy Penctapan Judul dan Pembimbing

Demikian surat permohonan ini disampaikan dengan harapan dapat dikabulkan dan sebelumnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pemohon,

Luthpiah Zulfa

Banjarmasin, Desember 2021

Nomor :
Lampiran : - Lembar
Perihal : Surat Selesai Penelitian

Yth.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Dengan Hormat,

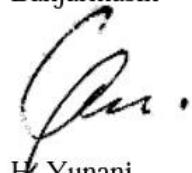
Bersama surat ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa (i) di bawah ini:

Nama : Luthpiah Zulfa
NIM : 1601151424
Jurusan : Ekonomi Syariah
Alamat : Komplek Wildan, Kelurahan Telaga Biru, No. 28 Rt. 02 Rw. 01 Banjarmasin
Baran

Yang bersangkutan telah menyelesaikan riset dalam rangka penyusunan Skripsi berjudul:
“Pengaruh Kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin”

Demikianlah surat ini disampaikan, atas perhatian dan kejasamanya diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Pemilk Toko Hnn Pasar Baru
Banjarmasin



H. Yunani



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B-4458/Un.14/III.5/PP.01.1/10/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : LUTHPIAH ZULFA

NIM : 1601151424

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan **nilai akhir : 70**

(B), bobot: 3 (MEMUASKAN).

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 29 Oktober 2021
 Dekan,



Fathurrahman Azhari



**KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Sertifikat

Nomor: 3526/Un.14/III.5/PP.01.1/08/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

LUTHPIAH ZULFA

NIM: 1601151424

Kelahiran: 20 September 1997

Telah mengikuti

Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an
yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin dengan nilai **77,25 (B+)** dan predikat

BAIK

Banjarmasin, 06 September 2021

D e k a n,



**Dr. H. Faizurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003.**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-2189/Un.14/III.5/PP.00.9/06/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama	:	Luthpiah Zulfa
NIM	:	1601151424
Semester/Jurusan	:	XII / Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	:	2021/2022

Telah memperoleh 63 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Juni 2022

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak

Firefox

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=160...>

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km 4.5 Telp (0511) 3252623 Fax (0511) 3254344 Banjarmasin

<http://www.uin-antasari.ac.id>

Lampiran Surat : 122 /Un.14/I.5/PP.00.9/ 06
 Nomor : 1601151424
 Tanggal : 16 Juni 2022

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nama : LUTHPIAH ZULFA
 NIM : 1601151424
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Program Studi : S1 - EKONOMI SYARIAH

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
INS0006	Bahasa Inggris A	0	A	3.75	0
INS0007	Bahasa Arab A	0	C+	2.5	0
KEI0012	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3	B+	3.5	10.5
KEI0011	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
KEI0004	FIKIH	3	A	3.75	11.25
ESY1501	PENGANTAR MANAJEMEN	2	A	3.75	7.5
ESY1502	MATEMATIKA EKONOMI DAN BISNIS	2	B	3	6
INS0001	PANCASILA	2	B	3	6
INS0003	PENGANTAR STUDI ISLAM	2	A	3.75	7.5
INS0004	ILMU ALAMIAH DASAR	2	A	3.75	7.5
INS0005	BAHASA INDONESIA	2	B+	3.5	7
INS0002	KEWARGANEGARAAN	2	A	3.75	7.5
INS0006	Bahasa Inggris B	0	B	3	0
KEI0001	ULUMUL QURAN	3	A	3.75	11.25
KEI0005	FIKIH MUAMALAT	2	A	3.75	7.5
KEI0009	AKHLAK TASAWUF	2	A	3.75	7.5
KEI0010	KETERAMPILAN IBADAH	2	B+	3.5	7
KEI0013	PENGANTAR KEUANGAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
ESY2502	AKUNTANSI DASAR	3	A+	4	12
ESY2501	PENGANTAR BISNIS	2	B	3	6
ESY2503	TEORI EKONOMI MIKRO	3	B+	3.5	10.5
INS0008	PENGANTAR FILSAFAT	2	A	3.75	7.5
INS0007	Bahasa Arab B	0	B	3	0
KEI0008	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
KEI0006	ILMU TAUHID	2	A+	4	8
KEI0003	USHUL FIKIH	2	A	3.75	7.5
KEI0002	ULUMUL HADITS	3	A	3.75	11.25
ESY3505	TEORI EKONOMI MAKRO	3	B+	3.5	10.5
ESY3504	AKUNTANSI KEUANGAN	3	A	3.75	11.25
ESY3503	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	B+	3.5	10.5
ESY3502	FIKIH MUAMALAT KONTEMPORER	3	A	3.75	11.25
ESY3501	AYAT-AYAT EKONOMI	2	A	3.75	7.5
ESY4508	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS	2	A	3.75	7.5
ESY6501	STUDI KELAYAKAN BISNIS	2	C+	2.5	5
KEI0015	INTERPERSONAL SKILL	2	A+	4	8
ESY4507	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	2	B+	3.5	7
ESY4506	MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH	3	B+	3.5	10.5
ESY4505	LEMBAGA DAN INSTRUMEN KEUANGAN SYARIAH	3	B+	3.5	10.5
ESY4504	EKONOMI MAKRO ISLAM	3	B+	3.5	10.5
ESY4503	USHUL FIKIH KEUANGAN SYARIAH	3	B	3	9
ESY4502	FIKIH MAWARIS	2	A	3.75	7.5
ESY4501	HADITS-HADITS EKONOMI	2	B+	3.5	7
ESY5503	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS TERAPAN	3	B	3	9

Firefox

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=160...>

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
ESY5512	AKUNTANSI LEMBAGA KEU. SYARIAH*	3	B+	3.5	10.5
ESY5504	PRAKTIKUM LEMBAGA KEU. SYARIAH	2	A	3.75	7.5
KEI0007	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	2	B+	3.5	7
KEI0014	FILSAFAT ILMU	2	B+	3.5	7
ESY5501	KEWIRAUSAHAAN	3	A+	4	12
ESY5502	ASPEK HUKUM DALAM BISNIS	2	A+	4	8
ESY5511	AKUNTANSI MANAJEMEN*	3	A	3.75	11.25
ESY5513	AKUNTANSI KEUANGAN LANJUTAN*	3	A	3.75	11.25
ESY6511	AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH TERAPAN*	3	A	3.75	11.25
ESY6502	ETIKA BISNIS SYARIAH	2	B+	3.5	7
ESY6505	METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI DAN BISNIS	3	A	3.75	11.25
ESY6503	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN	3	A	3.75	11.25
ESY6504	EKONOMETRIKA	3	A	3.75	11.25
ESY0541	SEMINAR PENELITIAN**	3	B+	3.5	10.5
ESY6506	PRAKTIK KERJA/MAGANG	3	A	3.75	11.25
INS0009	KKN	4	A+	4	16
J U M L A H		139			503.5

SKS x BOBOT

IPK = _____ = 3.62

SKS

a.n

Banjarmasin, 16 Juni 2022

Rektor

Kepala Biro AAKK,

Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan,





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febi@uin-antasari.ac.id febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthpiyah Zulfa
 NIM : 1601151424
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi, Dan
 Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan
 Pada Toko Hnn Pasar Bani Bangarmasun

Pembimbing I : Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M. SI

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>3 Agustus 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masalah dalam proposal belum jelas. - Alasan pemilihan variabel juga tidak ada. - Tambahan variabelnya. - Alasan pemilihan lokasi penelitian juga tidak ada, jangan menggunakan alasan emosional Melainkan akademik ilmiah. - Penelitian terdahulu dan penelitian seudain mesti diidentifikasi sehingga jelas perbedaan dan persamaannya, terutama sisi perbedaannya. Sebab semakin banyak perbedaan maka semakin baik proposalnya. 	<p>Zayd</p>

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febi@mail.uin-antasari.ac.id | febi.unantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthpiah zulfa.....
 NIM : 1601151424.....
 Jurusan : Ekonomi Syariah.....
 Judul Skripsi : Pengaruh kepuasan, ikatan Emosi dan
 Kepercayaan Terhadap Loyalisasi Pelanggan
 Pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin.....

Pembimbing I : Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.Si.....

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
13 September 2021 - Lakukan riset dan lanjutkan penelitian. <i>Zaydah</i>	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70236

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id feb.i.unantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthpiyah Zulfa
 NIM : 1601151424
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Iktihan Emosi dan Kepercayaan Terhadap Loyaltas Pelanggan Pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin

Pembimbing I : Dr. H. Zaki Mubarok, SE., M.SI

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
8 Februari 2022 - Perbaiki Abstrak 	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telp (0511) 6777663

e-mail: febinall@uin-antasari.ac.id / febi.uitantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthpiyah Zulfa
 NIM : 1601151424
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi, dan
 Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan
 Pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin

Pembimbing I : Dr. H. Zati Mubarok, SE., M.SI

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
10 Oktober 2021 - Perbaiki tulisan banyak yang tyro. 	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran scrupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febi@mail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthfiyah Zulfa
 NIM : 16011511424
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan , Ikatan Emosi dan
 Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan
 Pada Toto Hnn Pasar Baru Banjarmasin

Pembimbing I : Dr. H. Zaki Mubarok, SE., M.SI

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p style="text-align: center;">1 April 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah hipotesis sebaiknya disesuaikan dengan rumusan masalah atau sebaliknya. - Rumusan masalah pokai kata "Apakah", yang no 2 perlu diperbaiki. - Untuk penomoran tabel pokai angka romawi, lihat buku pedoman. - Penulisan ayat perlu diperbaiki - Untuk saran masih perlu diperbaiki sesuaikan dengan temuan hasil penelitian. - Perbaiki saja, setelah ini bisa daftar sidang. 	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: informasi@uin-antasari.ac.id feb.uin-antasari@gmail.com website: www.feb.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Luthpiyah Zulfa.....
 NIM : 1601151424
 Jurusan : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan, Stakan Emosi, dan
 Kepercayaan Terhadap Loyaltas Pelanggan
 Pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin

Pembimbing I : Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.Si

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>23 Mei 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumusan masalah 2, kata "bagaimana" diganti dengan "Apakah" - Abstrak dibuat 3 paragraf Paragraf 1 dan 2 digabung. Pastikan tidak lebih dari 250 kata. - Judul bab 4 dan daftar Pustaka sesuaikan dengan buku pedoman. <p><i>Zayyah</i></p>	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 2047/Uh. 14/III.5/PP.00.9/6/2022

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama	:	Luthpiah Zulfa
NIM	:	1601151424
Program Studi	:	S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

B E B A S P L A G I A S I
Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 25 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 06 Juni 2022
 Dekan



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Luthfiah Zulfa
2. Tempat dan Tanggal lahir : Amuntai, 20 September 1997
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Kawin
6. Alamat : Komp Wildan, Kelurahan Telaga Baru No. 28 Rt 02 Rw. 01 Banjarmasin Barat
7. Pendidikan
 - a. SD : SDN Sungai Bahadangan
 - b. SMP : MTsN Model Amuntai
 - c. SMA : SMAN 1 Amuntai
8. Orang Tua

Ayah	: Berkani
Nama	: Swasta
Pekerjaan	: SD
Pendidikan	: Jl. KH. A. Riduan Desa Lok Bangkai, Rt V
Alamat	No.01 Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara
Ibu	
Nama	: Isna Munirah
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Pendidikan	: SMA
Alamat	: Jl. KH. A. Riduan Desa Lok Bangkai, Rt V
	No.01 Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara
9. Saudara (jumlah saudara) : 1
10. Suami / Isteri

Nama	: Huzain Riswan
Pekerjaan	: Wirausaha
Alamat	: Komp Wildan, Kelurahan Telaga Baru No. 28 Rt 02 Rw. 01 Banjarmasin Barat
11. Anak

	: Muhammad Semman
--	-------------------

Banjarmasin, Februari 2022

Menulis,

Luthfiah Zulfa