

DAFTAR PUSTAKA

- <http://marketing-teori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html>
- Abbas, S. 2009. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Amir, M,T. 2005. Edisi Pertama. *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmaini, D. 2010. Hubungan Antara Keaktifan dalam Organisasi dengan Prokrastinasi Akademik Mahasiswa di Universitas Sumatera Utara. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan).Medan: fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara.
- Arikunto, S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ari, D.K. 2007. *Mengenal Mahasiswa dan Seputar Organisasinya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. 2006. *Pengantar Psikologi inteligensi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. 2004. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- _____. 2005. *Tes Prestasi* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Chaplin, J.P. 2006. *Kamus lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- <http://marketing-teori.blogspot.com/2007/04/loyalitas-pelanggan.html>
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat* (thesis)
- Ellitan, Lena & Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Bandung: Alfabeta
- Farah,SJ. 2012.*HubunganKepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pada Pelanggan KartuSimpati Dikalangan Mahasiswa Fakultas Psikologi Angkatan 2010*. Skripsi Psikologi. Hal. 15-16 Universitas Medan Area.
- Foster, T.R.V. 1999. *101 Ways to Boost Customer Satisfaction.101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Gerson , R, F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta ; Penerbit PPM.
- Goutama, Febrianto dan Agustina.2008.*Analisa Pengaruh Member Card terhadap Tingkat Pembelian dan Loyalitas Para Pemegang Member Card Pada Diva Accessories, Crescent Gallery, dan Stroberi Di Surabaya* (skripsi)

- Griffin, Jill. 2002. *Consumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gumilang, Diah Laksmi. 2009. *Hubungan Antara Sikap Belanja di Internet Dengan Minat Belanja Di Online Pada Pria Pekerja Di Surabaya*. Skripsi (tidak diterbitkan)
- Hadi, S. dan Pramadiningsih. 2000. *Modul SPS 2000*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Hasmayni, B. 2011. *Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan PT (Persero) PLN Wilayah II Sumatera Utara*. Jurnal HEKSPI (Non Eksata). Vol 3 No 2 (Alamat 116-126) Medan ; Universitas Medan Area.
- Hog, Margaret K (editor). 2000. *Consumer Behavior: Research and Influences*. SAGE Library in Bussiness and Management
- Hulu, P. S. 2010. Perbedaan Orientasi Locus of Control Antara Mahasiswa Yang Aktif Dengan Yang Tidak Aktif Berorganisasi di Universitas Medan Area. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan). Medan :Universitas Medan Area
- Komiak, Sherrie Xiao & Benbasat, Izak. 2004. Understanding costumer Trust in Agent-Mediated Electronic Commerce, and Traditional Commerce. *Information technology and Management*, 5, 181-207
- Kotler, J.P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice hall.
- Lupiyoadi, R. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Mckanna, E. , Dan Beech , N . 2000. The Essence Of *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta ; Andioffset.
- Mustika. 2009. *Hubungan Persepsi Tentang Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Sarah Medan*. Jurnal Psikologi ANALITIKA. Vol 1. No 2 (hal 62-78). Medan ; Magister Psikologi UMA.
- Neuman, W. Lawrence,. 2000. *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Allyn and Bacon
- Oliver, Richard L. 2001. *Whence Consumer Loyalty?* (jurnal). Sage Library In Bussiness & Mangement
- Papadopoulou, Panaagiota. 2007. *Applying virtual reality for trust - building e-commerce environments*. *Virtual Reality*, 11, 107-127
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Ratminto, Septi Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen pelayanan dan pengembangan model konseptual*. Jakarta : pustaka belajar.
- Sisson, Derek. 2002. Online vs Traditional Commerce. Diakses pada tanggal 1 Juni 2011 dari <http://www.philosophe.com/commerce/traditional.html>.
- Sofiana, Myrna Dian. 2009. *Perbedaan Intensi Membeli Ditinjau Dari Jenis Toko Dan Tingkat Trust Di Kalangan Mahasiswa*. Skripsi (tidak diterbitkan).
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. 2003. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta : andi offset
- . 2005. *Pengembangan alat psikologi*. Yogyakarta : andi offset
- Surya. M. 2013. *Psikologi Guru Konsep Dan Aplikasi Dari Guru, Untuk Guru*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. *Total quality service*. Yogyakarta : PT. Andi Offset
- Wood. I. 2009. Edisi Pertama. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Winkel, W.S. 1997. *Bimbingan dan Konseling di Institusi pendidikan*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Grasindo.
- Wen Fan, Yi.Wu, Cheng-Chieh & Wu, Wei-Ting. 2010. *The Impacts Of Online Retailing Service Recovery And Perceived Justice On Consumer Loyalty* (Jurnal). Taiwan: Nation central University.



LAMPIRAN A
ALAT UKUR PENELITIAN

1. Skala Kualitas Pelayanan Uji
Coba

I. IDENTITAS RESPONDEN

Anda di mohon untuk menjawab semua pertanyaan dengan sebenarnya pada tempat yang tersedia

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Di bawah ini ada pernyataan yang menggambarkan keadaan anda. Baca dan pahami setiap pernyataan kemudian dinyatakanlah tanggapan terhadap pernyataan tersebut dengan cara memilih dan kemudian berilah **tanda silang (X)** pada salah satu pilihan yang anda anggap sesuai dengan diri anda pada jawaban yang tersedia.

Pilihan :

SS = **Sangat Setuju**

S = **Setuju**

TS = **Tidak Setuju**

STS = **Sangat Tidak Setuju**

Dalam memberikan tanggapan tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Usahakan memberikan tanggapan yang sesuai dengan keadaan anda dan usahakan jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan. Selamat mengerjakan dan terimakasih atas kerjasama dan partisipasinya.

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Fasilitas di dalam kereta api memadai.				
2.	Toilet di dalam gerbong KA bersih dan nyaman .				
3.	Bagasi tempat penyimpanan barang di dalam KA luas.				
4.	Tempat menunggu keberangkatan / kedatangan kereta api tersedia dan memadai.				
5.	Jadwal keberangkatan / kedatangan KA tepat waktu.				
6.	Tempat sampah tersedia sangat sedikit				
7.	Toilet kereta api sangat bersih				
8.	Kurangnya fasilitas bangku menunggu membuat penumpang merasa lelah.				
9.	Pelayanan yang diberikan kereta api sangat memuaskan				
10.	Para petugas kereta api terdiri dari para ahli dibidangnya.				
11.	Para petugas kereta api ramah dalam melayani pelanggan kereta api.				
12.	Dapat memenuhi kepuasan pelanggan adalah tanggungjawab perusahaan kereta api dan karyawannya.				
13.	Karyawan kereta api memberikan pelayanan yang terbaik.				
14.	Pembelian tiket dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.				
15.	PT. Kereta Api memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.				
16.	Kurang memadainya para petugas yang ahli.				
17.	Karyawan kereta api kurang disiplin.				
18.	Fasilitas komunikasi public kurang memadai .				
19.	Apabila ada masalah dalam pelayanan kereta api, maka para pekerja sigap/cepat dalam menyelesaikan.				
20.	Karyawan selalu memberikan bantuan dengan segera jika dibutuhkan.				
21.	Saya selalu dilayani dengan cepat dan tepat.				
22.	Para karyawan kereta api kurang menguasai informasi tentang kereta api.				
23.	Bila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan pihak karyawan tidak bersedia mengganti rugi atas kesalahan tersebut.				
24.	Pelanggan masih harus menunggu lama untuk mendapatkan tiket.				

25.	Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan.				
26.	Informasi tentang kereta api, sangat mudah didapatkan				
27.	Karyawan kereta api telah memberikan pelayanan yang maksimal.				
28.	Pelanggan senang para pekerja member perlakuan yang baik terhadap konsumen, seperti, sopan, ramah tamah				
29.	Karyawan kereta api selalu mengucapkan terimakasih bila transaksi selesai.				
30.	Para pekerja memberikan pelayanan yang tidak baik.				
31.	Sikap kurang peduli diperlihatkan oleh karyawan kereta api.				
32.	Mudah dalam mendapatkan tiket kereta api.				
33.	Stasiun kereta api bersih.				
34.	Karyawan kereta api ramah.				
35.	Tempat duduk di dalam gerbong kereta api memadai.				
36.	Fasilitas makanan kereta api memadai.				
37.	Kecepatan kereta api sesuai jadwal.				
38.	Keamanan dalam kereta api memadai.				
39.	Para karyawan kurang merespon keluhan pelanggan.				
40.	Karyawan kereta api memberikan pelayanan yang memuaskan.				
41.	Petunjuk informasi kereta api lengkap.				
42.	Di dalam gerbong kereta api bersih.				
43.	Karyawan kereta api cantik dan tampan.				
44.	Karyawan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan.				
45.	Karyawan kereta api cara bicaranya sopan.				
46.	Toilet di stasiun kereta api wangi.				
47.	Tempat sampah di dalam gerbong kereta api memadai.				
48.	Kurangnya fasilitas bangku di dalam gerbong kereta api.				
49.	Kurangnya kenyamanan di dalam gerbong kereta api.				
50.	Karyawan kereta api berinteraksi dengan baik pada pelanggannya.				



2. Skala loyalitas pelanggan uji coba

IDENTITAS RESPONDEN

Anda di mohon untuk menjawab semua pertanyaan dengan sebenarnya pada tempat yang tersedia

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Dibawah ini ada pernyataan yang menggambarkan keadaan anda. Baca dan pahami setiap pernyataan kemudian dinyatakan tanggapan anda terhadap pernyataan tersebut dengan cara memilih dan kemudian berilah **tanda silang (X)** pada salah satu pilihan yang anda anggap sesuai dengan diri anda pada jawaban yang tersedia.

Pilihan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Dalam memberikan tanggapan tidak ada tanggapan yang benar atau salah. Usahakan memberikan tanggapan yang sesuai dengan keadaan anda dan usahakan jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan. Selamat mengerjakan dan terima kasih atas kerjasama dan partisipasinya.

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya mempercayai bahwa kereta api selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya.				
2.	Keretaapi memberikan pelayanan yang berkualitas.				
3.	Visi dan misi yang dijalankan kereta api, untuk menjaga kepercayaan pelanggan kereta api.				
4.	Saya merasa puas dengan semua informasi yang diberikan oleh karyawan kereta api.				
5.	Saya tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani petugas kereta api				
6.	Naik kereta api nyaman dan aman.				
7.	Harga tiket kereta api murah dan terjangkau.				
8.	Fasilitas umum kereta api sangat lengkap.				
9.	Saya senang menggunakan jasa kereta api dan tidak akan berpaling ketransportasi lain.				
10.	Kereta api pelayanannya baik dan memuaskan.				
11.	Kereta api merupakan transportasi darat yang cepat dan hemat waktu.				
12.	Saya pernah menggunakan jasa transportasi yang lain selain kereta api.				
13.	Jika kereta api tidak beroperasi, merupakan hal yang mengecewakan bagi pelanggan.				
14.	Layanan jasa kereta api kurang baik.				
15.	Kereta api bukan satu-satunya transportasi yang digunakan				
16.	Kereta api tidak bisa selalu saya gunakan setiap hari, karena terkendala waktu.				
17.	Saya akan terus menggunakan jasa kereta api dan tidak akan mempertimbangkannya lagi.				
18.	Saya tetap menggunakan jasa kereta api, maka saya tidak akan berfikir ulang.				

19.	Perasaan nyaman membuat saya menggunakan kereta api.				
20.	Saya akan berfikir ulang untuk menggunakan jasa kereta api.				
21.	Pelayanan jasa kereta api kurang memadai.				
22.	Saya tidak puas dengan semua pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api.				
23.	Saya akan bilang kepada teman-teman supaya naik kereta api, karena pelayanan jasanya baik.				
24.	Fasilitas yang tersedia di kereta api dirawat dengan baik				
25.	Saya sering menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa kereta api.				
26.	Kereta api sebagai transportasi keluarga.				
27.	Saya akan memberitahu semua orang mengenai kebersihan dan kenyamanan kereta api.				
28.	Pelayanan jasa kereta api tidak baik.				
29.	Saya tidak akan memberitahu kepada orang lain untuk menggunakan jasa kereta api.				
30.	Saya tidak suka memberikan informasi kepada teman-teman ketika ada info baru tentang kereta api.				
31.	Saya tidak ingin mengajak keluarga dan teman-teman saya menggunakan kereta api, karena pelayanannya kurang memadai.				
32.	Keberangkatan kereta api selalu tepat waktu sesuai jadwal.				
33.	Ruang tunggu kereta api sangat nyaman.				
34.	Banyaknya tempat duduk yang tersedia di kereta api.				
35.	Saya merasa puas dengan bagasi di dalam gerbong kereta api.				

36	Saya tidak tertarik berkendara lain saat berpergian.				
37	Gerbong kereta api kotor.				
38	Saya kurang nyaman dengan pelayanannya.				
39	Saya percaya untuk menggunakan kereta api.				
40	Fasilitas makanan di kereta api banyak.				
41	Saya tidak puas dengan pelayanan karyawan kereta api.				
42	Terawatnya fasilitas umum di kereta api membuat saya tidak bosan mengendarai kereta api.				
43	Jarang sekali terlihat adanya petugas mengontrol kelayakan armada kereta api membuat saya takut menggunakan kereta api.				
44	Toilet yang kotor membuat saya enggan menggunakan kereta api sebagai transportasi saya.				
45	Adanya pelayanan tiket online memudahkan saya untuk mendapatkan tiket kereta api.				
46	Keamanan di dalam kereta api lebih terjaga dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.				
47	Kebersihan yang terjaga di gerbong kereta api, membuat saya merasa nyaman.				
48	Program kereta api selalu membuat saya semakin suka menggunakan kendaraan ini.				
49	Ketepatan waktu keberangkatan, membuat saya menggunakan jasa kereta api.				
50	Seringnya penjabretan terjadi di stasiun kereta api, membuat saya takut untuk menggunakan kereta api.				



LAMPIRAN B

DATA UJI COBA

**Data Uji Coba Skala Kualitas
Pelayanan dan Loyalitas
Pelanggan**

	Total
4	193
4	170
4	166
3	151
4	182
4	173
4	184
3	153
4	190
3	170
4	174
4	176
4	174
4	178
3	165
3	166
4	186
4	183
3	169
3	140
4	166
4	184
4	180
3	141
4	159
4	171
4	184
4	183
4	155
4	167
3	140
3	155
4	169
4	181
4	170
3	167
3	152
3	176
3	155
3	165
3	155
4	181
4	174
4	170
4	160



4	193
4	170
4	166
3	151
4	182

8465



NO	Loyalitas																																																		Total					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50						
1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	178			
2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	171		
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	160			
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160			
5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	175			
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	155			
7	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	166			
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	155				
9	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	179				
10	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1	4	4	3	3	4	172				
11	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	164			
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	161			
13	3	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	1	2	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	145				
14	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	145				
15	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	151				
16	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	149				
17	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	1	4	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	1	3	1	3	4	3	3	1	3	1	4	3	4	2	3	4	150						
18	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	178			
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	161			
20	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	2	1	4	141			
21	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	162		
22	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	177		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	190		
24	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	157			
25	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	168		
26	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	155		
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	187			
28	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165		
29	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	146	
30	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	140	
31	2	2	1	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	137		
32	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	144
33	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	149	
34	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	178
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	159	
36	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3													





LAMPIRAN C
UJI VALIDITAS AITEM DAN
RELIABILITAS DATA UJI COBA

1. Uji Validitas Aitem dan
Reliabilitas Skala Kualitas
Pelayanan

Reliability

Scale: KUALITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

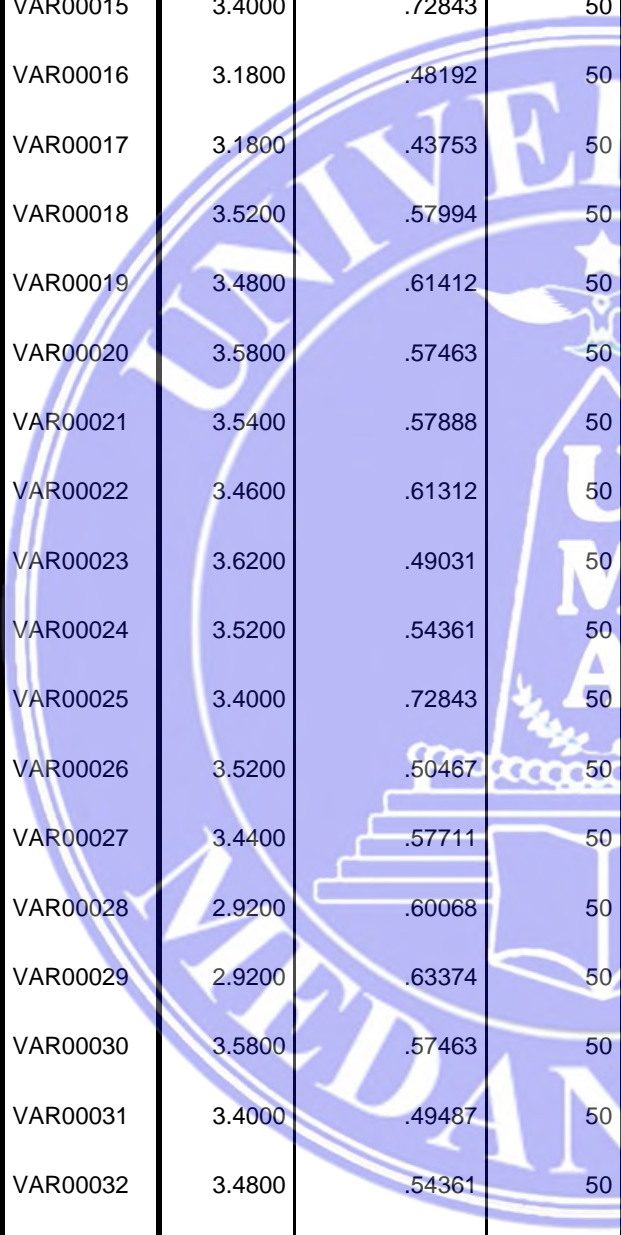
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.932	50

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.1800	.48192	50
VAR00002	3.4800	.61412	50
VAR00003	3.1200	.38545	50
VAR00004	3.4200	.57463	50
VAR00005	3.4200	.53795	50
VAR00006	3.2600	.52722	50
VAR00007	3.2800	.53605	50
VAR00008	3.2600	.56460	50
VAR00009	3.6200	.49031	50
VAR00010	3.5600	.54060	50



VAR00011	3.0800	.52838	50
VAR00012	3.5200	.50467	50
VAR00013	3.6400	.56279	50
VAR00014	3.5600	.61146	50
VAR00015	3.4000	.72843	50
VAR00016	3.1800	.48192	50
VAR00017	3.1800	.43753	50
VAR00018	3.5200	.57994	50
VAR00019	3.4800	.61412	50
VAR00020	3.5800	.57463	50
VAR00021	3.5400	.57888	50
VAR00022	3.4600	.61312	50
VAR00023	3.6200	.49031	50
VAR00024	3.5200	.54361	50
VAR00025	3.4000	.72843	50
VAR00026	3.5200	.50467	50
VAR00027	3.4400	.57711	50
VAR00028	2.9200	.60068	50
VAR00029	2.9200	.63374	50
VAR00030	3.5800	.57463	50
VAR00031	3.4000	.49487	50
VAR00032	3.4800	.54361	50
VAR00033	3.6000	.49487	50
VAR00034	3.1400	.70015	50
VAR00035	3.3200	.55107	50
VAR00036	3.4600	.54248	50

VAR00037	3.5400	.54248	50
VAR00038	3.3200	.65278	50
VAR00039	2.6600	.59281	50
VAR00040	3.1600	.50950	50
VAR00041	3.4600	.54248	50
VAR00042	3.3200	.55107	50
VAR00043	3.7000	.46291	50
VAR00044	3.0600	.61974	50
VAR00045	3.4800	.50467	50
VAR00046	3.5600	.57711	50
VAR00047	3.6400	.48487	50
VAR00048	3.2000	.57143	50
VAR00049	3.4800	.50467	50
VAR00050	3.6600	.47852	50

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.386	2.660	3.700	1.040	1.391	.048	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	166.1200	171.944	.378	.	.930
VAR00002	165.8200	167.212	.589	.	.928
VAR00003	166.1800	174.273	.248	.	.931
VAR00004	165.8800	171.904	.313	.	.931
VAR00005	165.8800	169.985	.476	.	.929

VAR00006	166.0400	171.100	.404	.	.930
VAR00007	166.0200	170.347	.451	.	.930
VAR00008	166.0400	170.774	.397	.	.930
VAR00009	165.6800	168.998	.605	.	.929
VAR00010	165.7400	170.645	.426	.	.930
VAR00011	166.2200	174.420	.161	.	.932
VAR00012	165.7800	170.257	.489	.	.929
VAR00013	165.6600	166.800	.676	.	.928
VAR00014	165.7400	166.196	.658	.	.928
VAR00015	165.9000	165.316	.593	.	.928
VAR00016	166.1200	171.944	.378	.	.930
VAR00017	166.1200	171.047	.499	.	.929
VAR00018	165.7800	166.298	.690	.	.928
VAR00019	165.8200	167.212	.589	.	.928
VAR00020	165.7200	166.165	.706	.	.928
VAR00021	165.7600	166.309	.690	.	.928
VAR00022	165.8400	167.198	.591	.	.928
VAR00023	165.6800	168.998	.605	.	.929
VAR00024	165.7800	167.889	.622	.	.928
VAR00025	165.9000	165.316	.593	.	.928
VAR00026	165.7800	170.257	.489	.	.929
VAR00027	165.8600	171.347	.349	.	.930
VAR00028	166.3800	178.975	-.149	.	.934
VAR00029	166.3800	171.138	.326	.	.931
VAR00030	165.7200	166.165	.706	.	.928
VAR00031	165.9000	170.949	.445	.	.930

VAR00032	165.8200	167.416	.657	.	.928
VAR00033	165.7000	170.051	.515	.	.929
VAR00034	166.1600	174.056	.130	.	.933
VAR00035	165.9800	170.591	.421	.	.930
VAR00036	165.8400	168.872	.552	.	.929
VAR00037	165.7600	170.431	.439	.	.930
VAR00038	165.9800	171.163	.314	.	.931
VAR00039	166.6400	177.174	-.037	.	.933
VAR00040	166.1400	174.653	.151	.	.932
VAR00041	165.8400	168.872	.552	.	.929
VAR00042	165.9800	168.877	.542	.	.929
VAR00043	165.6000	171.755	.410	.	.930
VAR00044	166.2400	169.819	.418	.	.930
VAR00045	165.8200	173.783	.219	.	.931
VAR00046	165.7400	171.217	.357	.	.930
VAR00047	165.6600	171.739	.391	.	.930
VAR00048	166.1000	172.663	.264	.	.931
VAR00049	165.8200	169.824	.522	.	.929
VAR00050	165.6400	168.725	.643	.	.928

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
169.3000	176.949	13.30222	50



2.Uji Validitas Aitem dan Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan

Reliability

Scale: LOYALITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.919	50

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.2000	.53452	50
VAR00002	3.1800	.52255	50
VAR00003	2.7400	.69429	50
VAR00004	3.1000	.86307	50
VAR00005	3.2800	.49652	50
VAR00006	3.2000	.53452	50
VAR00007	3.6400	.48487	50
VAR00008	3.5000	.50508	50
VAR00009	3.3200	.71257	50
VAR00010	3.2200	.50669	50

VAR00011	3.3000	.73540	50
VAR00012	3.0600	.46991	50
VAR00013	3.1800	.52255	50
VAR00014	3.1000	.67763	50
VAR00015	3.0000	.57143	50
VAR00016	2.7400	.69429	50
VAR00017	2.6400	.98478	50
VAR00018	3.4000	.60609	50
VAR00019	3.0600	.51150	50
VAR00020	3.1400	.67036	50
VAR00021	3.5200	.50467	50
VAR00022	3.3800	.72534	50
VAR00023	3.2600	.52722	50
VAR00024	3.0000	.60609	50
VAR00025	3.4000	.53452	50
VAR00026	3.4200	.49857	50
VAR00027	3.3000	.54398	50
VAR00028	3.0200	.55291	50
VAR00029	3.6200	.49031	50
VAR00030	3.3000	.58029	50
VAR00031	3.6200	.53031	50
VAR00032	3.1200	.68928	50
VAR00033	3.5000	.50508	50
VAR00034	3.5600	.57711	50
VAR00035	3.1200	.74615	50
VAR00036	3.4200	.49857	50

VAR00037	2.7600	.87037	50
VAR00038	2.8200	.59556	50
VAR00039	3.2000	.57143	50
VAR00040	3.4200	.57463	50
VAR00041	3.2800	.53605	50
VAR00042	3.1200	.74615	50
VAR00043	3.5200	.50467	50
VAR00044	2.4800	.73512	50
VAR00045	3.4000	.53452	50
VAR00046	3.1800	.48192	50
VAR00047	3.5800	.49857	50
VAR00048	3.0400	.87970	50
VAR00049	2.9400	.68243	50
VAR00050	3.5400	.50346	50

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.217	2.480	3.640	1.160	1.468	.072	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	157.6400	171.827	.590	.	.910
VAR00002	157.6600	173.617	.471	.	.911
VAR00003	158.1000	170.133	.539	.	.910
VAR00004	157.7400	170.523	.404	.	.912
VAR00005	157.5600	175.394	.361	.	.912

VAR00006	157.6400	171.827	.590	.	.910
VAR00007	157.2000	175.469	.364	.	.912
VAR00008	157.3400	178.433	.126	.	.914
VAR00009	157.5200	170.785	.488	.	.911
VAR00010	157.6200	174.036	.455	.	.912
VAR00011	157.5400	171.641	.426	.	.912
VAR00012	157.7800	174.991	.416	.	.912
VAR00013	157.6600	173.617	.471	.	.911
VAR00014	157.7400	176.604	.184	.	.914
VAR00015	157.8400	174.586	.362	.	.912
VAR00016	158.1000	170.133	.539	.	.910
VAR00017	158.2000	169.061	.404	.	.913
VAR00018	157.4400	171.598	.530	.	.911
VAR00019	157.7800	174.542	.413	.	.912
VAR00020	157.7000	172.378	.429	.	.912
VAR00021	157.3200	174.426	.428	.	.912
VAR00022	157.4600	168.988	.576	.	.910
VAR00023	157.5800	172.698	.535	.	.911
VAR00024	157.8400	172.790	.453	.	.911
VAR00025	157.4400	175.966	.291	.	.913
VAR00026	157.4200	174.983	.390	.	.912
VAR00027	157.5400	174.049	.421	.	.912
VAR00028	157.8200	169.824	.711	.	.909
VAR00029	157.2200	175.808	.333	.	.913
VAR00030	157.5400	174.172	.383	.	.912
VAR00031	157.2200	176.093	.285	.	.913

VAR00032	157.7200	171.961	.440	.	.912
VAR00033	157.3400	174.311	.436	.	.912
VAR00034	157.2800	176.736	.216	.	.914
VAR00035	157.7200	170.981	.453	.	.911
VAR00036	157.4200	174.983	.390	.	.912
VAR00037	158.0800	174.198	.236	.	.915
VAR00038	158.0200	174.347	.361	.	.912
VAR00039	157.6400	173.541	.433	.	.912
VAR00040	157.4200	179.800	.016	.	.916
VAR00041	157.5600	174.537	.392	.	.912
VAR00042	157.7200	170.981	.453	.	.911
VAR00043	157.3200	174.671	.409	.	.912
VAR00044	158.3600	178.276	.080	.	.916
VAR00045	157.4400	172.088	.571	.	.911
VAR00046	157.6600	173.943	.488	.	.911
VAR00047	157.2600	172.890	.552	.	.911
VAR00048	157.8000	169.592	.437	.	.912
VAR00049	157.9000	172.622	.407	.	.912
VAR00050	157.3000	175.765	.327	.	.913

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
160.8400	180.382	13.43064	50

The logo of Universitas Medan Area is a circular emblem. It features a central shield with a five-pointed star above it. The shield is divided into four quadrants, with the letters 'U', 'M', 'A', and 'A' in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right quadrants respectively. Below the shield is an open book. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the text 'UNIVERSITAS MEDAN AREA' in a serif font.

LAMPIRAN D

ANALISIS DATA PENELITIAN

- 1. Uji Normalitas**
- 2. Uji Linieritas**
- 3. Uji Korelasi**

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
LOYALITAS	50	162.3000	13.31755	137.00	190.00
KUALITAS	50	169.3000	13.30222	140.00	193.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LOYALITAS	KUALITAS
N		50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	162.3000	169.3000
	Std. Deviation	13.31755	13.30222
Most Extreme Differences	Absolute	.070	.113
	Positive	.068	.079
	Negative	-.070	-.113
Kolmogorov-Smirnov Z		.494	.801
Asymp. Sig. (2-tailed)		.968	.543

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
LOYALITAS	Mean	162.3000	1.88339
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	158.5152
		Upper Bound	166.0848
	5% Trimmed Mean	162.2000	
	Median	161.5000	
	Variance	177.357	
	Std. Deviation	13.31755	

Minimum	137.00	
Maximum	190.00	
Range	53.00	
Interquartile Range	22.75	
Skewness	.092	.337
Kurtosis	-.847	.662

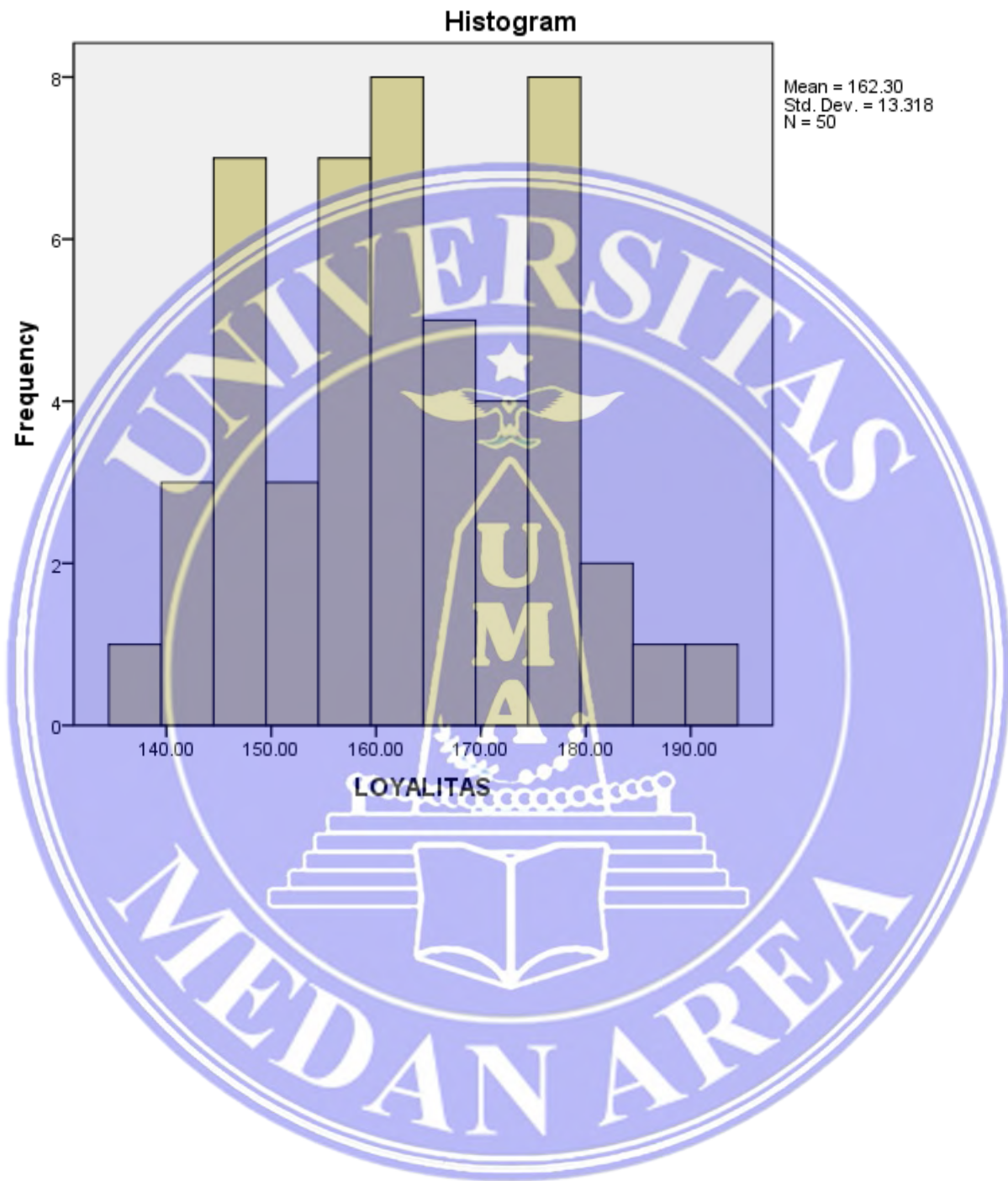
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
LOYALITAS	.070	50	.200 [*]	.979	50	.507

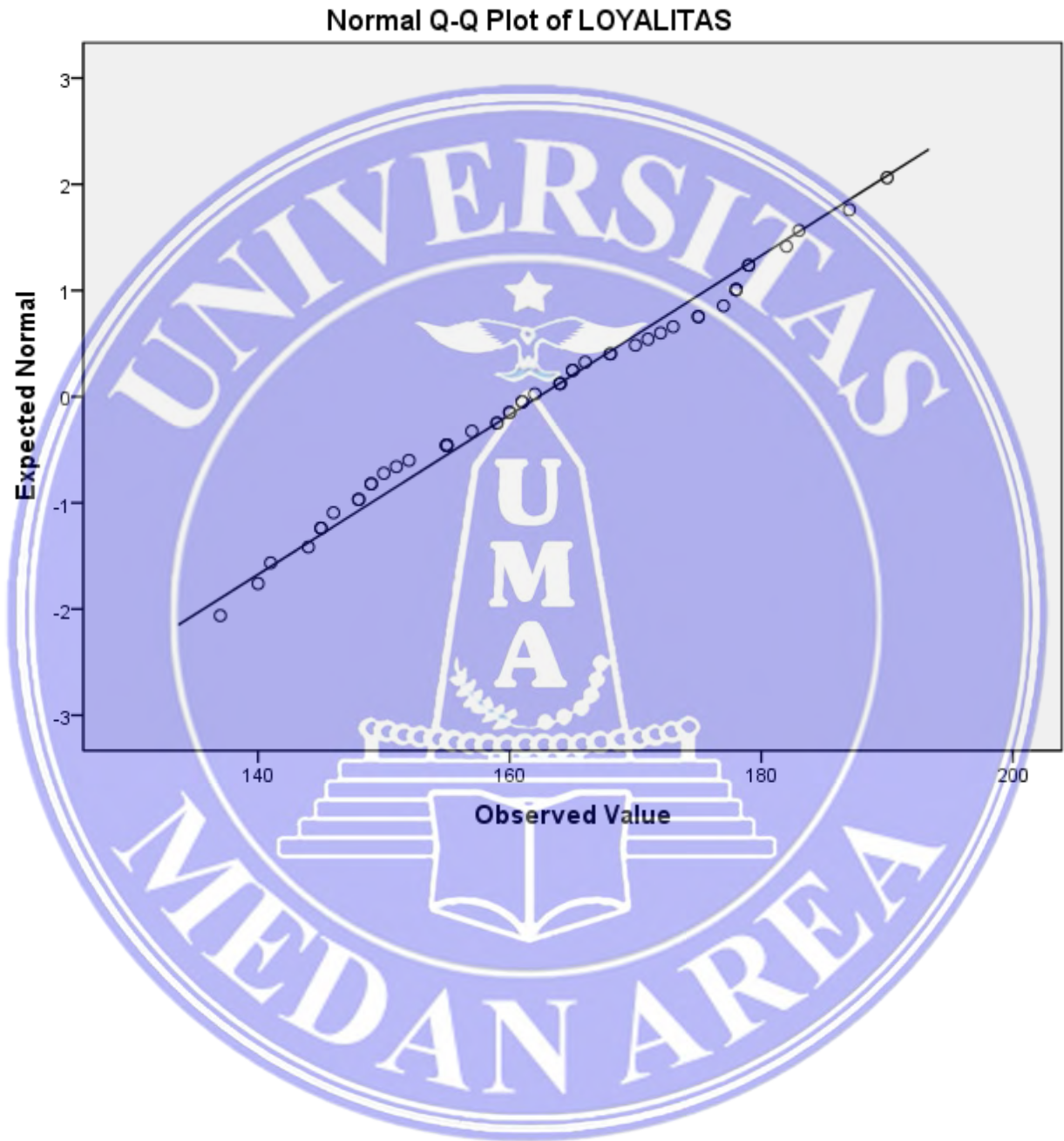
a. Lilliefors Significance Correction

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

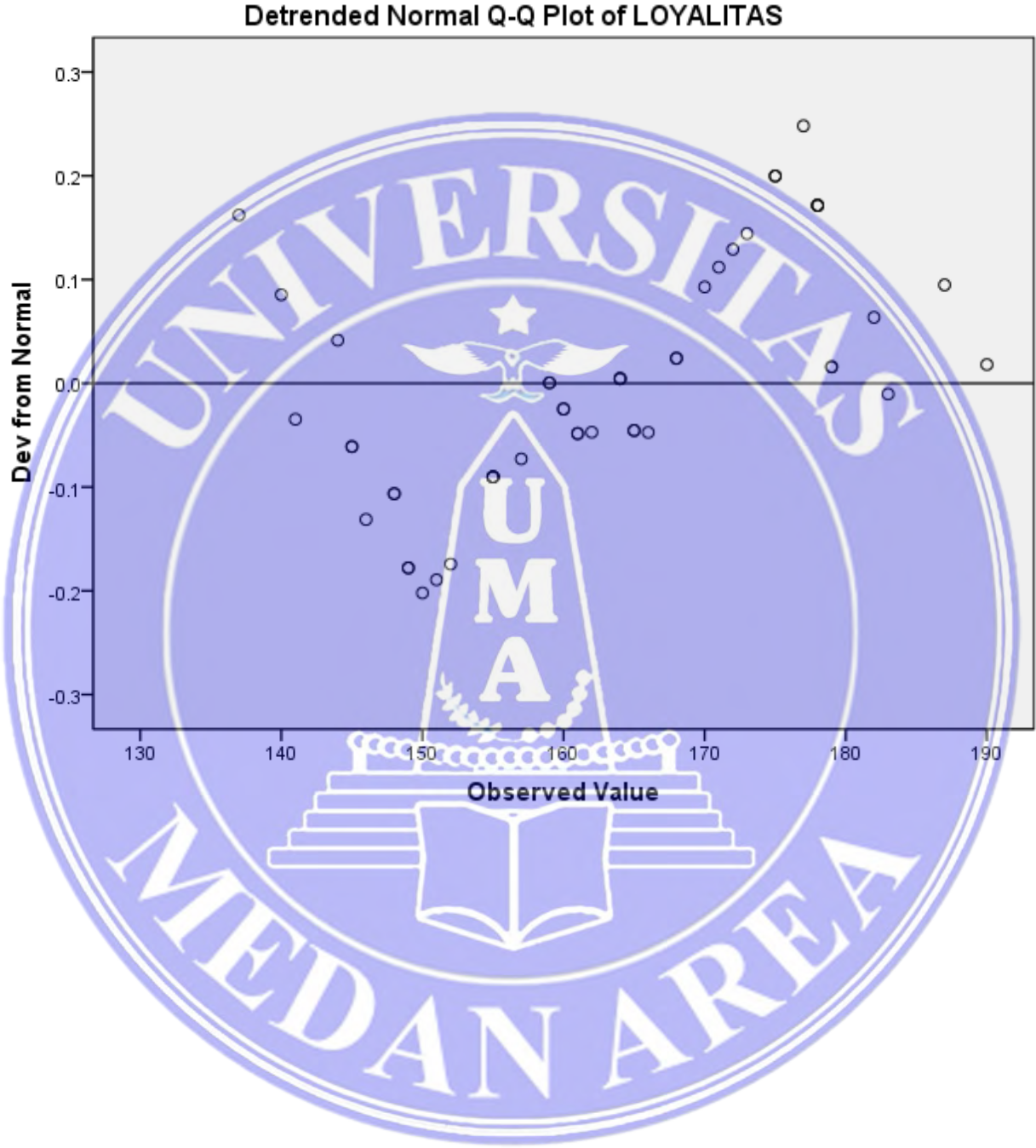
Histograms

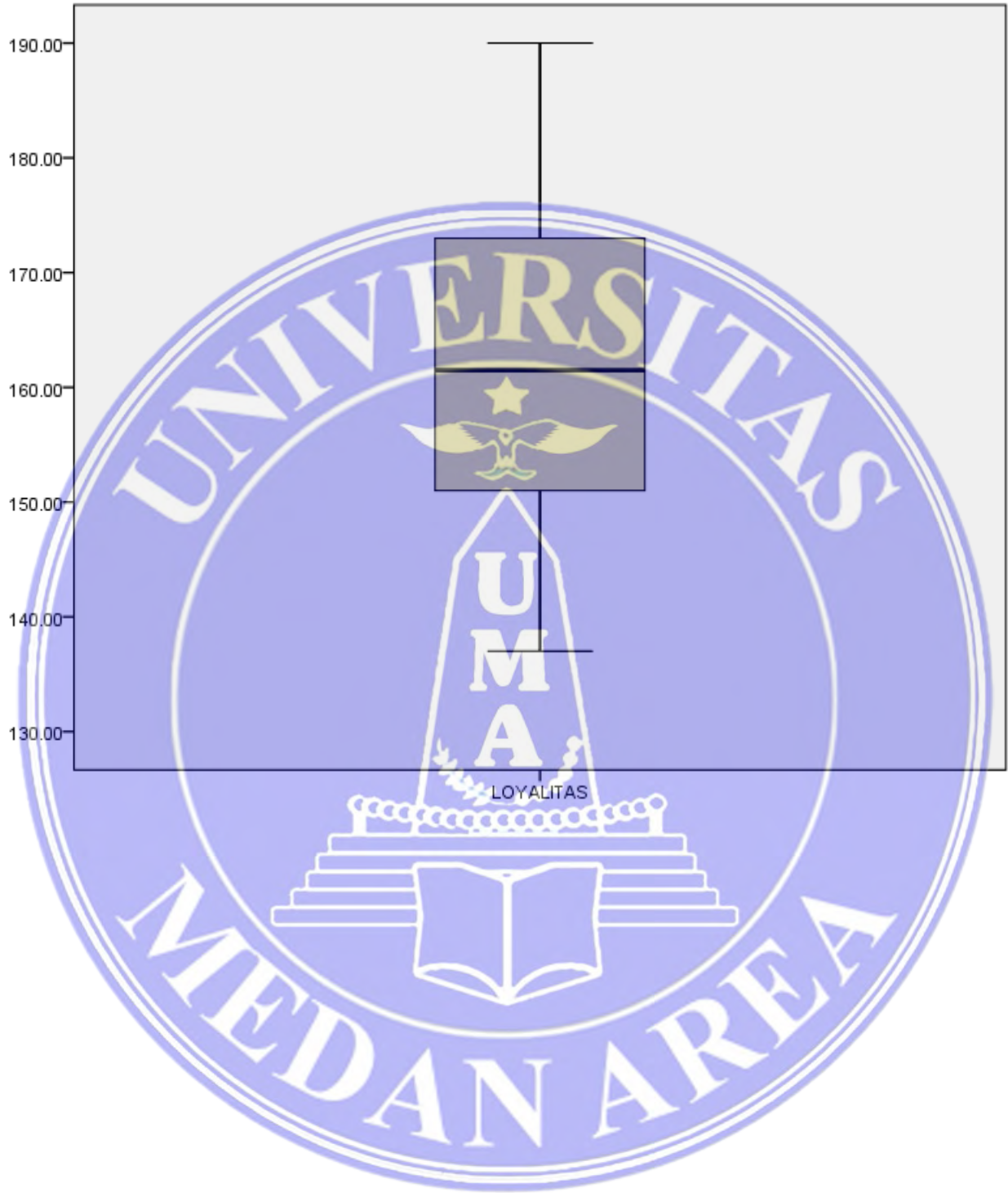


**Stem-and-Leaf Plots
Normal Q-Q Plots**



Detrended Normal Q-Q Plots





Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS * KUALITAS	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Report

LOYALITAS

KUALITAS	Mean	N	Std. Deviation
140.00	139.0000	2	2.82843
141.00	157.0000	1	.
151.00	162.0000	2	2.82843
152.00	159.0000	1	.
153.00	155.0000	1	.
155.00	157.5000	4	15.02221
159.00	168.0000	1	.
160.00	152.0000	1	.
165.00	159.5000	2	12.02082
166.00	158.7500	4	6.70199
167.00	155.0000	2	21.21320
169.00	155.0000	2	8.48528
170.00	166.0000	5	8.36660
171.00	155.0000	1	.
173.00	155.0000	1	.
174.00	152.3333	3	10.21437
176.00	172.0000	2	15.55635
178.00	145.0000	1	.
180.00	190.0000	1	.
181.00	163.0000	2	21.21320
182.00	177.0000	2	2.82843
183.00	171.5000	2	9.19239
184.00	176.6667	3	10.50397
186.00	150.0000	1	.
190.00	179.0000	1	.

193.00	180.0000	2	2.82843
Total	162.3000	50	13.31755

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
LOYALITAS * KUALITAS	Between Groups	(Combined)	5694.417	25
		Linearity	2321.513	1
		Deviation from Linearity	3372.903	24
	Within Groups		2996.083	24
	Total		8690.500	49

ANOVA Table

			Mean Square	F
LOYALITAS * KUALITAS	Between Groups	(Combined)	227.777	1.825
		Linearity	2321.513	18.596
		Deviation from Linearity	140.538	1.126
	Within Groups		124.837	
	Total			

ANOVA Table

			Sig.
LOYALITAS * KUALITAS	Between Groups	(Combined)	.073
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.387
	Within Groups		
	Total		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
LOYALITAS * KUALITAS	.517	.267	.809	.655

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LOYALITAS	162.3000	13.31755	50
KUALITAS	169.3000	13.30222	50

Correlations

		LOYALITAS	KUALITAS
LOYALITAS	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
KUALITAS	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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



LAMPIRAN E

SURAT KETERANGAN BUKTI

PENELITIAN



**PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
DIVISI REGIONAL I SUMATERA UTARA**

Jalan Prof. H.M. Yamin, S.H. No. 44 Kode Pos 20231,
Telp(061) 4143542

SURAT KETERANGAN

Nomor : 405/III/SKET-SDM/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Divisi Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama / Nim : Nurhalimah Afsha / 10.860.0165
Program Studi : Psikologi
Universitas : Universitas Medan Area
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Medan.

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara pada tanggal 09 s/d 22 April 2015.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluannya.

Medan, 24 April 2015

PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Divisi Regional I Sumatera Utara



(Fuad Kholil Harahap)
Manager SDM & Umum



PT. KERETA API INDONESIA (Persero)
DIVISI REGIONAL I SUMATERA UTARA

Jalan Prof. H.M. Yamin, S.H. No. 44 Kode Pos 20231,
Telp(061) 4143542

SURAT KETERANGAN

Nomor : 405/III/SKET-SDM/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Divisi Sumber Daya Manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama / Nim : Nurhalimah Afsha / 10.860.0165
Program Studi : Psikologi
Universitas : Universitas Medan Area
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Medan.

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara pada tanggal 09 s/d 22 April 2015.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluannya.

Medan, 24 April 2015

PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Divisi Regional I Sumatera Utara



(Fuad Kholil Harahap)
Manager SDM & Umum



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Kolam No. 1 Medan estate, Telp. (061)7366878, Fax.(061)7368012 Medan 20223

E-mail : univ_medanarea@uma.ac.id

Website : www.Uma.ac.id

Nomor : 519 /FO/PP/2015
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 7 April 2015

Yth, Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia
Divisi Regional I Medan Jln.Stasiun Medan
Di - Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Nurhalimah Afsha
NPM : 10.860.0165
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di *PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional I Medan* guna penyusunan skripsi yang berjudul: *"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Mahasiswa Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Medan"*

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bid. Akademik,

Zuhdi Budiman, S.Psi. M.PSi

Tembusan :
- Mahasiswa Ybs