

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, E., & Yafiz, M. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan dan Sistem Penyerahan Santunan PT Jasa Raharja Perwakilan TK.I Medan. 1(6)*, 647–652.
- Ahmadi Bi Rahmani, N. (2016). *Metode Penelitian Ekonomi*. Febi UIN-SU Press.
- Astuti, M., & Amanda, A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Ayuningtyas, T. (n.d.). *Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun)*.
- Cahyani, P. D. (2015). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Siswa Kelas Xi Di Perpustakaan Smk N 1 Kendal. *Skripsi*, 18. <https://lib.unnes.ac.id/21106/1/7101411085-s.pdf>
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Darmawati, D. (2017). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan dan nilai terhadap loyalitas pemustaka pada upt perpustakaan universitas halu oleo kendari. *Jupiter*, 16(1), 1–23.
- Daroini, A. I. (2018). *Tafsir Ayat Pendidikan Dalam Q.S. Al-‘Alaq Ayat 1-5 Menurut Quraish Shihab*.
- Devega, E. (n.d.). *Teknologi Masyarakat Indonesia: Malas Baca Tapi Cerewet di Medsos*. KementrianKOMINFO.
https://www.kominfo.go.id/content/detail/10862/teknologi-masyarakat-indonesia-malas-baca-tapi-cerewet-di-medsos/0/sorotan_media
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. (2021). <https://disperpusip.sumutprov.go.id/sejarah/>
- Elvera. (2020). *Pemasaran Pariwisata: Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan*. Scopindo Media Pustaka.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty “Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.”* Erlangga.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra*

Manajemen, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>

Ikhwan, W. K. (2015). Implementasi Standar Isi, Standar Proses Dan Standar Kompetensi Lulusan Sebagai Standart Mutu Pendidikan Mts Negeri di Kabupaten Tulungagung. *Journal Pedagogia*, 4(1), 16–22.

Ilham, B. U. (2022). *Artikel Dan Opini Harbuknas 2022 : Literasi Indonesia Peringkat Ke-62 Dari 70 Negara*. BisnisKUMKM. <https://bisniskumkm.com/harbuknas-2022-literasi-indonesia-peringkat-ke-62-dari-70-negara/#:~:text=Harbuknas 2022 %3A Literasi Indonesia Peringkat Ke-62 Dari 70 negara,-UNESCO Menyebut indeks>

Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>

Iskandar. (2016). *Manajemen dan Budaya Perpustakaan*. PT Refika Aditama.

Junaedi. (2015). *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi dalam Acara Tembang Pantura*. Deepublish Publisher.

Kevin Lane Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Kotler, P. (2003). *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*. Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Erlangga (Ed.)).

Kusumawardhani, D., Rachmawati, T. S., & Prijana, P. (2018). Hubungan Kredibilitas Pustakawan Dengan Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan UNISBA. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(1), 153. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i1.2867>

Lumningkewas, G., Adolfina, A., & Uhing, Y. (2019). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sulut-Go Kantor Cabang Tomohon Impact Analysis of Organizational Culture and Loyalty on the Employee Performance At Bank Sulut-Go Tomohon Branch Office. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntanasi (EMBA)*, 7(6), 3269–3278.

Luthfiyah, F. (2015). Fitwi Luthfiyah Manajemen Perpustakaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189–202.

- Manajemen Bisnis UPI, T. (2007). *Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian* (1st ed.). ALFABETA.
- Mujab, A. I., & Rukiyah, A. S. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1–7.
- Ngulandari, W. (2016). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pambudi, A. (2019). *Perilaku Pemustaka (Mahasiswa) Dalam Temu Balik Informasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2012). *PENJELASAN ATAS UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2012*.
- Perpustakaan Nasional RI. (2012). *Pedoman Akreditasi Perpustakaan Nasional RI*.
- Putranta, D. D. (2022). KBI Bantu Tingkatkan Minat Baca Masyarakat. *Antara Babel*. <https://babel.antaranews.com/>
- Rahma, elva. (2018). *Akses dan Layanan PERPUSTAKAAN Teori dan Aplikasi* (1st ed.). PRENADAMEDIA GROUP.
- Rahma, elva. (2019). *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*. Rajawali Pers.
- Refki, E. (2021). *Analisis Loyalitas Kunjungan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Unsyiah [Universitas Islam Negeri AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh]*. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18113/1/Eliza Refki%2C 150503068%2C FAH%2C IP%2C 082363625273.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18113/1/Eliza_Refki%2C_150503068%2C_FAH%2C_IP%2C_082363625273.pdf)
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 8(1). <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Rizkia, A., & Syarvina, W. (2022). Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6, 3903. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=HbTXwi0AAAAJ&citation_for_view=HbTXwi0AAAAJ:9ZIFYXVOiuMC
- Sari, N., Silalahi, P., & Tambunan, K. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan

terhadap Profitabilitas Usaha Bisnis “Laundry” (Studi Kasus : Mahasiswa/i Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 157–164.

Shadrina, R. (2019). *Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish.

Syafnidawaty. (2020). *Observasi*. Universitas Raharja.
<https://raharja.ac.id/2020/11/10/observasi/>

Tamara, N., Nurbaiti, & Harahap, M. I. (2022). *DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT . PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG BINJAI (AGENCY PRUSYARIAH PRESTASI AGENCY)*. 7(30), 529–548.

Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.

Umar, H. (2005). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* (7th ed.). RajaGrafindo Persada.

Widad, A. L. E. R. P. A. P. (2020). Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits. *Jurnal Studi Islamiyah*, 16(February), 364–372.
<https://doi.org/10.33754/miyah.v16i2.204.g222>

Widjaja, B. T. (2009). *Lifestyle Marketing, SEVLIST: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. PT. Gramedia Pusaka Utama.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMUSTAKA DISPERPUSIP SU DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

NAMA :

JENIS KELAMIN :

USIA :

STATUS :

SKALA JAWABAN

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Netral : 3

Setuju : 4

Sangat Setuju : 5

Keterangan Variabel

Variabel X1 : Fasilitas

Variabel X2 : Pelayanan

Variabel Y : Loyalitas

Variabel Intervening (Z) : Kepuasan

Variabel X1 Fasilitas

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Disperpusip SU memiliki ruangann yang sangat luas					
2	Desain ruangan Disperpusip SU menarik dan nyaman					
3	Ruang baca yang disediakan bersih dan rapi					
4	Buku buku yang ada di Disperpusip SU sangat lengkap					
5	Buku buku yang disediakan Disperpusip SU selalu upgrade					

	setiap tahun					
6	Tersedia sarana umum (tempat parkir, toilet, dan mushola) yang memadai					
7	Disperpusip SU menyediakan fasilitas tambahan (wifi dan colokan) yang bisa digunakan					
8	Kondisi perlengkapan dan peralatan mendukung pelaksanaan aktivitas dengan baik					

Variabel X2 Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai Disperpusip SU dapat melakukan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat					
2	Pegawai Disperpusip SU selalu merespon keluhan masyarakat dengan cepat dan sigap					
3	Pegawai Disperpusip SU selalu memberikan informasi dengan lengkap sesuai kebutuhan					
4	Pegawai Disperpusip SU memberikan pelayanan tanpa pilih pilih					
5	Pelayanan dilakukan dengan terbuka/transparansi					
6	Pelayanan juga sudah dilakukan dengan aturan Disperpusip SU					
7	Pegawai berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam memberikan pelayanan					

Variabel Y Loyalitas

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan tetap berkunjung ke Disperpusip SU dimasa yang akan datang					
2	Saya tidak akan tertarik dengan perpustakaan lain selain Disperpusip SU					

3	Bagi saya Disperpusip SU adalah perpustakaan terbaik dibandingkan perpustakaan lain					
4	Saya bersedia mempromosikan Disperpusip SU di akun sosial media saya					
5	Saya akan merekomendasikan Disperpusip SU kepada teman, kenalan, atau keluarga jika ingin mencari/membaca buku					

Variabel Z Kepuasan

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa mendapatkan pelayanan sesuai keinginan saya					
2	Saya merasa mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan saya					
3	Saya merasa puas dengan kualitas buku yang disediakan					
4	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan					
5	Saya merasa puas dengan keseluruhan sarana dan prasarana yang diberikan					

Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Responden

NO	Fasilitas	Pelayanan	Loyalitas	Kepuasan
1.	29	30	18	21
2.	28	31	18	22
3.	34	30	21	22
4.	29	26	18	19
5.	28	30	17	21
6.	30	30	19	22
7.	27	26	18	19
8.	28	31	17	22
9.	28	30	18	21
10.	37	30	23	22
11.	36	26	22	18
12.	31	26	18	19
13.	29	30	19	21

14.	28	30	18	22
15.	26	26	16	19
16.	29	31	18	22
17.	33	30	21	21
18.	31	30	18	22
19.	35	34	21	24
20.	28	30	17	22
21.	30	24	19	17
22.	29	26	17	19
23.	30	30	19	21
24.	32	32	19	23
25.	30	34	19	24
26.	29	30	18	21
27.	28	26	18	18
28.	37	31	23	22
29.	36	30	22	21
30.	31	30	18	22
31.	29	34	19	24
32.	28	30	17	22
33.	30	24	19	17
34.	28	26	18	19
35.	28	30	17	22
36.	26	26	16	18
37.	25	26	15	19
38.	30	30	19	21
39.	29	31	17	23
40.	30	26	19	19
41.	32	30	19	21
42.	30	26	19	19
43.	29	29	18	21
44.	28	30	18	21
45.	37	22	23	16
46.	32	30	20	22
47.	35	26	21	19
48.	35	30	23	21
49.	28	30	17	22
50.	30	26	19	19
51.	30	31	19	22
52.	34	30	21	21
53.	29	30	17	22
54.	20	26	13	18
55.	27	26	17	19
56.	27	26	16	19
57.	28	30	17	21

58.	29	31	18	23
59.	28	26	18	19
60.	37	30	23	21
61.	32	26	20	19
62.	35	29	21	21
63.	35	30	23	21
64.	28	22	17	16
65.	30	30	19	22
66.	30	26	19	19
67.	34	30	21	21
68.	29	30	17	22
69.	29	26	17	19
70.	20	24	13	17
71.	27	26	17	19
72.	27	30	16	22
73.	30	26	19	18
74.	27	26	18	19
75.	28	30	17	21
76.	28	30	17	21
77.	30	30	19	22
78.	27	26	18	19
79.	28	31	17	22
80.	28	30	18	21
81.	37	30	23	22
82.	36	26	22	18
83.	31	26	18	19
84.	29	30	19	21
85.	28	30	18	22
86.	35	26	21	19
87.	35	31	23	22
88.	28	30	17	21
89.	30	30	19	22
90.	30	34	19	24
91.	34	30	21	22
92.	29	24	17	17
93.	29	26	17	19
94.	20	30	13	21
95.	27	32	17	23
96.	27	34	16	24
97.	30	30	19	21
98.	28	26	17	18
99.	28	31	17	22
100.	30	30	19	21

Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner

a. Variabel X1

		Correlations								
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.total
x1.1	Pearson Correlation	1	.164	.367**	.547**	.346**	.265**	.367**	.547**	.670**
	Sig. (2-tailed)		.104	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.164	1	.137	.375**	.528**	.458**	.137	.375**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.104		.175	.000	.000	.000	.175	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.367**	.137	1	.320**	.234*	.333**	1.000**	.320**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.175		.001	.019	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.547**	.375**	.320**	1	.426**	.133	.320**	1.000**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.187	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.346**	.528**	.234*	.426**	1	.138	.234*	.426**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.000		.172	.019	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.6	Pearson Correlation	.265**	.458**	.333**	.133	.138	1	.333**	.133	.503**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.001	.187	.172		.001	.187	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.7	Pearson Correlation	.367**	.137	1.000**	.320**	.234*	.333**	1	.320**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.175	.000	.001	.019	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.8	Pearson Correlation	.547**	.375**	.320**	1.000**	.426**	.133	.320**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.187	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.total	Pearson Correlation	.670**	.604**	.680**	.788**	.629**	.503**	.680**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

b. Variabel X2

		Correlations							
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.total
x2.1	Pearson Correlation	1	.352**	.277**	.000	1.000**	.352**	.277**	.579**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	1.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.352**	1	.214*	.004	.352**	1.000**	.214*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.032	.969	.000	.000	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.277**	.214*	1	.243*	.277**	.214*	1.000**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.005	.032		.015	.005	.032	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.000	.004	.243*	1	.000	.004	.243*	.274**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.969	.015		1.000	.969	.015	.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.5	Pearson Correlation	1.000**	.352**	.277**	.000	1	.352**	.277**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	1.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.6	Pearson Correlation	.352**	1.000**	.214*	.004	.352**	1	.214*	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.032	.969	.000		.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.7	Pearson Correlation	.277**	.214*	1.000**	.243*	.277**	.214*	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.005	.032	.000	.015	.005	.032		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.total	Pearson Correlation	.579**	.695**	.809**	.274**	.579**	.695**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

c. Variabel Y

		Correlations					
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.total
y.1	Pearson Correlation	1	.320**	.234*	.333**	1.000**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.001	.019	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.320**	1	.426**	.133	.320**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.187	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.234*	.426**	1	.138	.234*	.596**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.172	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.4	Pearson Correlation	.333**	.133	.138	1	.333**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.001	.187	.172		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.5	Pearson Correlation	1.000**	.320**	.234*	.333**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.019	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
y.total	Pearson Correlation	.832**	.659**	.596**	.533**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

d. Variabel Z

		Correlations					
		z.1	z.2	z.3	z.4	z.5	z.total
z.1	Pearson Correlation	1	.214*	.004	.352**	1.000**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.032	.969	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
z.2	Pearson Correlation	.214*	1	.243*	.277**	.214*	.670**
	Sig. (2-tailed)	.032		.015	.005	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100
z.3	Pearson Correlation	.004	.243*	1	.000	.004	.584**
	Sig. (2-tailed)	.969	.015		1.000	.969	.004
	N	100	100	100	100	100	100
z.4	Pearson Correlation	.352**	.277**	.000	1	.352**	.531**
	Sig. (2-tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.005	1.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
z.5	Pearson Correlation	1.000**	.214*	.004	.352**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.969	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
z.total	Pearson Correlation	.835**	.670**	.584**	.531**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 4. Out put Uji Reabilitas

a. Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.824	8

b. Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.764	7

c. Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.727	5

d. Variabel Z

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.650	5

Lampiran 5. Output Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64074644
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.082
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 6. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.366	.857		.426	.671		
	fasilitas	.598	.019	.953	31.263	.000	.983	1.017
	pelayanan	.011	.025	.013	.441	.660	.983	1.017

a. Dependent Variable: loyalitas

Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.787	.482		1.633	.106
	fasilitas	-.006	.011	-.059	-.582	.562
	pelayanan	-.003	.014	-.019	-.183	.855

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 8. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.366	.857		.426	.671		
	fasilitas	.598	.019	.953	31.263	.000	.983	1.017
	pelayanan	.011	.025	.013	.441	.660	.983	1.017

a. Dependent Variable: loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.889	.587		1.515	.133		
	Fasilitas	.003	.013	.005	.202	.840	.983	1.017
	Pelayanan	.683	.017	.971	40.109	.000	.983	1.017

a. Dependent Variable: kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.685	.845		.810	.420		
	fasilitas	.599	.019	.954	32.129	.000	.983	1.018
	pelayanan	.256	.102	.314	2.518	.013	.056	17.887
	kepuasan	-.359	.145	-.309	-2.482	.015	.056	17.892

a. Dependent Variable: loyalitas

Lampiran 9. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.195	2	209.097	499.014	.000 ^b
	Residual	40.645	97	.419		
	Total	458.840	99			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322.484	3	107.495	577.286	.000 ^b
	Residual	17.876	96	.186		
	Total	340.360	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), loyalitas, pelayanan, fasilitas

Lampiran 10. Uji R. Square**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.955 ^a	.911	.910	.647	.911	499.014	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

b. Dependent Variable: loyalitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.972 ^a	.944	.943	.443	.944	819.256	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), pelayanan, fasilitas

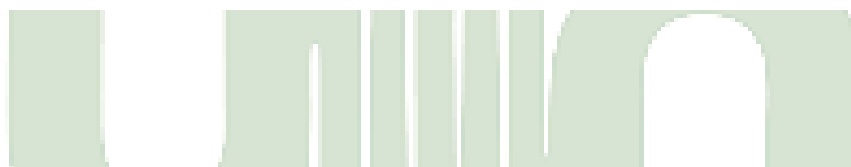
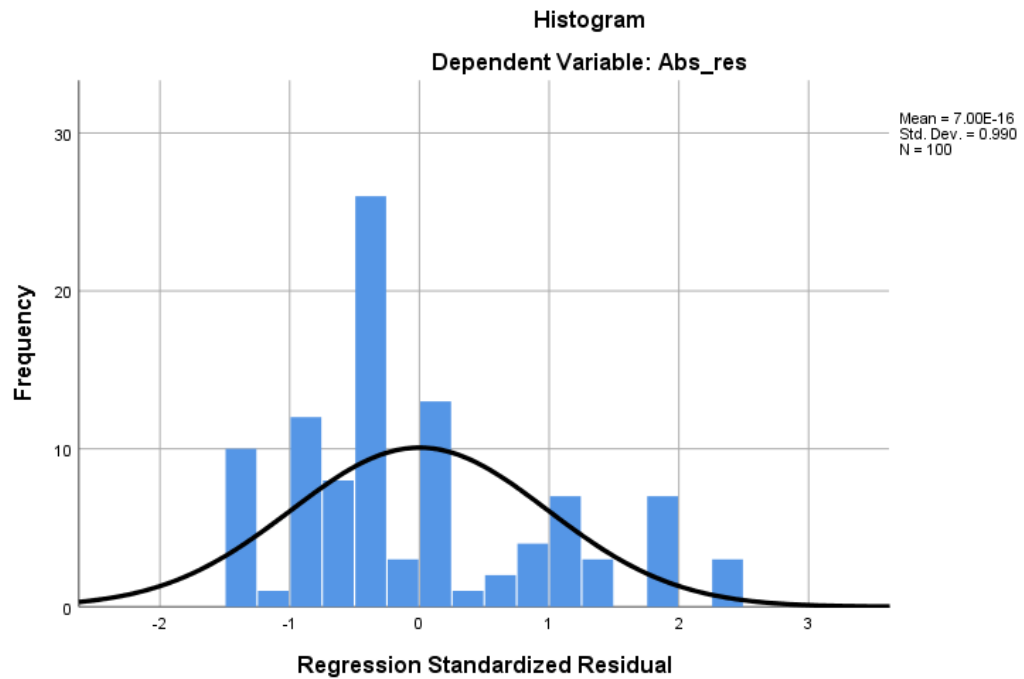
b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary^b

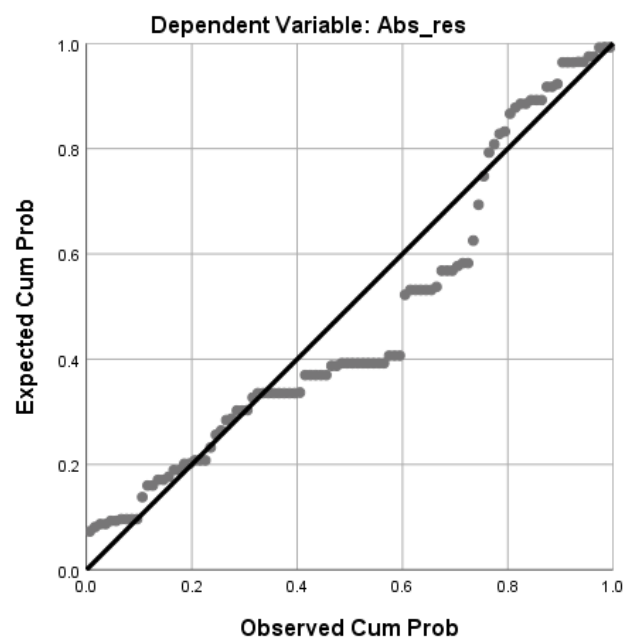
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.957 ^a	.917	.914	.631	.917	352.431	3	96	.000

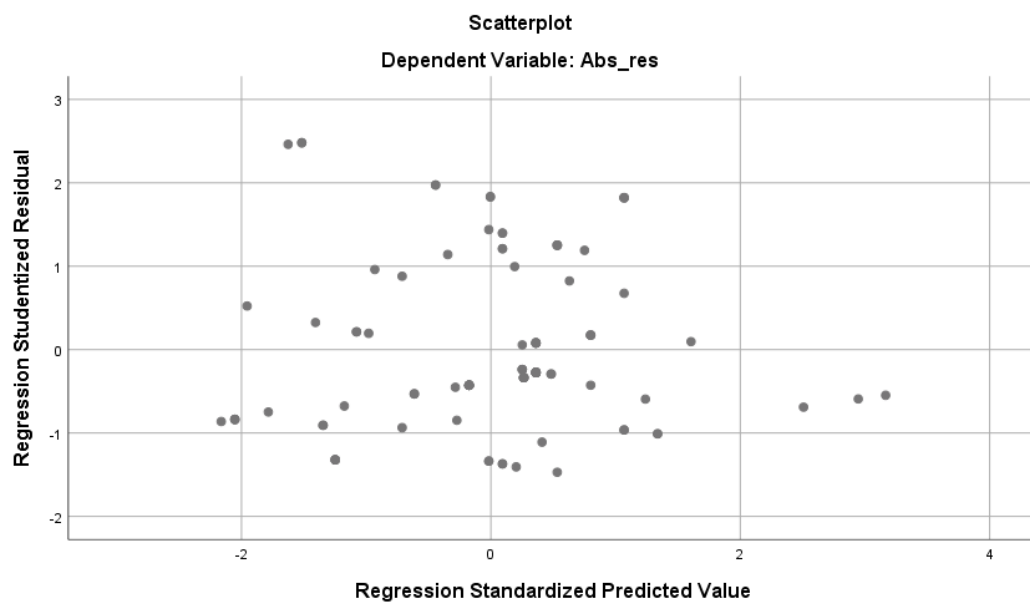
a. Predictors: (Constant), kepuasan, fasilitas, pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

CURICULUM VITAE

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Raihan Zaky Hamtheldy

Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 24 Desember 1999

Alamat : Perumahan Bumi Serdang Damai,
Jl. Mutiara XI No.2, Marendal

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Anak Ke : 2 Dari 2 Bersaudara

Status : Belum Menikah

Pekerjaan : Mahasiswa

No HP : 085361422047

E-mail : raihanhamtheldy24@gmail.com

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Islam An – Nizam Medan Berijazah Tahun 2012
2. Tamatan SMP Islam An – Nizam Medan Berijazah Tahun 2015
3. Tamatan SMA N 13 Medan Berijazah Tahun 2018
4. Program Tinggi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2018 – Sekarang