

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

No Responden:

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Transportasi Kereta Api di Yogyakarta”.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan Saudara/i untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu Saudara/i diharapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi Saudara/i. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk menjawab beberapa pernyataan dengan baik. Demikian atas waktu dan ketersediaan yang telah anda berikan saya ucapkan terimakasih.

I. Identitas responden

Nama : (Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : laki-laki perempuan

Pekerjaan :

Umur : 17 - 25 tahun 35 – 45 tahun

25 - 35 tahun 45 – 55 tahun

II. Petunjuk Pengisian

Isilah Kuesioner ini dengan penilaian anda, dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sudah disediakan

Kode	Keterangan
(STS)	Sangat Tidak Setuju
(TS)	Tidak Setuju
(N)	Netral
(S)	Setuju
(SS)	Sangat Setuju

Daftar Pernyataan

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Kereta api milik PT. KAI memiliki peralatan dengan teknologi terbaru.					
2.	Gerbong yang disediakan PT. KAI memiliki fasilitas yang bagus.					
3.	Karyawan kereta api berpenampilan rapi.					
4.	Saya merasa fasilitas yang diberikan sesuai kebutuhan konsumen atas jasa transportasi.					
5.	Keberangkatan dan kedatangan kereta api PT. KAI tepat waktu.					
6.	Karyawan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.					
7.	Layanan kereta api disampaikan sesuai dengan ketentuan perusahaan sejak awal.					
8.	Loket pembelian tiket buka tepat pada waktunya.					
9.	Info di tiket akurat (biaya dan waktu pemberangkatan)					
10.	Waktu keberangkatan diinformasikan dengan jelas.					
11.	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan benar dari karyawan.					
12.	Karyawan siap membantu apabila pelanggan memerlukan bantuan.					
13.	Karyawan kereta api meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan.					
14.	Karyawan kereta api PT. KAI dapat dipercaya.					
15.	Karyawan kereta api PT. KAI selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan					

	dengan aman.					
16.	Karyawan kereta api PT. KAI selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.					
17.	Karyawan kereta api PT. KAI memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.					
18.	PT. KAI memberikan perhatian individual kepada pelanggan.					
19.	Waktu atau jam keberangkatan kereta api bervariasi sehingga cocok dengan kebutuhan pelanggan.					
20.	Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.					
21.	Saya merasa PT. KAI selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.					
22.	Karyawan memahami kebutuhan khusus para pelanggan (bayi, ortu, difable).					

Variabel Persepsi Harga

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Jasa transportasi kereta api memiliki harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
2.	Saya merasa bahwa harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan jasa transportasi yang saya butuhkan.					
3.	Harga yang ditawarkan bersaing dengan transportasi lainnya.					

Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan saya.					
2.	Saya berminat untuk menggunakan kereta api milik PT. KAI ketika saya membutuhkan.					
3.	Saya berniat untuk merekomendasikan transportasi kereta api kepada orang lain.					

Variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya melakukan pembelian tiket secara teratur.					
2.	Saya memakai jasa lain dari PT. KAI jasa (pengiriman barang, restoran di KA, restoran di stasiun)					
3.	Saya tetap menggunakan transportasi kereta api dan tidak terpengaruh oleh transportasi					

	lainnya.					
4.	Jika ada pilihan transportasi kereta api selain milik PT. KAI, saya tetap akan menggunakan transportasi kereta api milik PT. KAI.					
5.	Saya merekomendasikan transportasi kereta api kepada orang lain.					

Lampiran 2. Hasil uji *Confirmatory Factor Analysis*

			Estimate
PH3	<---	PH	0,745
PH2	<---	PH	0,878
PH1	<---	PH	0,874
KEPEL3	<---	KEPEL	0,876
KEPEL2	<---	KEPEL	0,918
KEPEL1	<---	KEPEL	0,716
KP22	<---	KP	0,714
KP21	<---	KP	0,761
KP20	<---	KP	0,838
KP19	<---	KP	0,710
KP18	<---	KP	0,682
KP17	<---	KP	0,802
KP16	<---	KP	0,821
KP15	<---	KP	0,865
KP14	<---	KP	0,779
KP13	<---	KP	0,810
KP12	<---	KP	0,836
KP11	<---	KP	0,836
KP10	<---	KP	0,792

			Estimate
KP9	<---	KP	0,763
KP8	<---	KP	0,635
KP7	<---	KP	0,791
KP6	<---	KP	0,785
KP5	<---	KP	0,642
KP4	<---	KP	0,801
KP3	<---	KP	0,781
KP2	<---	KP	0,708
KP1	<---	KP	0,609
LP1	<---	LP	0,689
LP2	<---	LP	0,533
LP3	<---	LP	0,683
LP4	<---	LP	0,774
LP5	<---	LP	0,778

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

			Estimate								
KEPEL	<---	KP	0,264								
KEPEL	<---	PH	0,637								
LP	<---	KP	0,417								
LP	<---	PH	0,043								
LP	<---	KEPEL	0,304								
											CR
				SUM STD	1 - kuadrat			KUADRAT SUM STD	a+b		
PH3	<---	PH	0,745	17,442	0,55503	0,44498	8,06253	304,223	312,286	0,97418	
PH2	<---	PH	0,878		0,77088	0,22912					
PH1	<---	PH	0,874		0,76388	0,23612					
KEPEL3	<---	KEPEL	0,876		0,76738	0,23262					
KEPEL2	<---	KEPEL	0,918		0,84272	0,15728					
KEPEL1	<---	KEPEL	0,716		0,51266	0,48734					
KP22	<---	KP	0,714		0,50980	0,49020					
KP21	<---	KP	0,761		0,57912	0,42088					
KP20	<---	KP	0,838		0,70224	0,29776					
KP19	<---	KP	0,710		0,50410	0,49590					
KP18	<---	KP	0,682		0,46512	0,53488					
KP17	<---	KP	0,802		0,64320	0,35680					
KP16	<---	KP	0,821		0,67404	0,32596					
KP15	<---	KP	0,865		0,74823	0,25178					

KP14	<---	KP	0,779		0,60684	0,39316					
KP13	<---	KP	0,810		0,65610	0,34390					
KP12	<---	KP	0,836		0,69890	0,30110					
KP11	<---	KP	0,836		0,69890	0,30110					
KP10	<---	KP	0,792		0,62726	0,37274					
KP9	<---	KP	0,763		0,58217	0,41783					
KP8	<---	KP	0,635		0,40323	0,59678					
KP7	<---	KP	0,791		0,62568	0,37432					
KP6	<---	KP	0,785	2,228	0,61623	0,38378	1,33001	4,96398		6,29399	0,78869
KP5	<---	KP	0,642		0,41216	0,58784					
KP4	<---	KP	0,801		0,64160	0,35840					
KP3	<---	KP	0,781	2,098	0,60996	0,39004	1,51789	4,4016		5,9195	0,74358
KP2	<---	KP	0,708		0,50126	0,49874					
KP1	<---	KP	0,609		0,37088	0,62912					
LP1	<---	LP	0,689	3,457	0,47472	0,52528	2,57034	11,9508		14,5212	0,82299
LP2	<---	LP	0,533		0,28409	0,71591					
LP3	<---	LP	0,683		0,46649	0,53351					
LP4	<---	LP	0,774		0,59908	0,40092					
LP5	<--	LP	0,778		0,60528	0,39472					

Lampiran 4. Hasil uji normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	Ma x	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LP5	1	5	-0,580	-2,823	0,095	0,231
LP4	1	5	-0,099	-0,482	0,137	0,332
LP3	1	5	-0,311	-1,512	-0,009	-0,022
LP2	1	5	-0,150	-0,728	-0,358	-0,872
LP1	1	5	-0,292	-1,423	0,000	-0,001
KP1	2	5	0,004	0,021	-0,529	-1,287
KP2	1	5	-0,268	-1,304	-0,259	-0,630
KP3	1	5	-0,784	-3,814	0,633	1,541
KP4	1	5	-0,337	-1,638	0,062	0,150
KP5	1	5	-0,424	-2,064	-0,329	-0,800
KP6	1	5	-0,367	-1,786	0,005	0,013
KP7	1	5	-0,481	-2,338	0,248	0,602
KP8	1	5	-0,107	-0,522	-0,082	-0,201
KP9	1	5	-0,680	-3,309	0,319	0,777
KP10	1	5	-0,811	-3,944	0,515	1,252
KP11	1	5	-0,330	-1,608	-0,038	-0,093
KP12	1	5	-0,502	-2,444	0,245	0,595
KP13	1	5	-0,281	-1,369	0,426	1,036
KP14	1	5	-0,612	-2,979	1,172	2,851
KP15	1	5	-0,608	-2,960	0,516	1,256
KP16	1	5	-0,796	-3,872	1,255	3,052
KP17	1	5	-0,599	-2,913	0,995	2,420
KP18	1	5	0,023	0,111	-0,382	-0,929
KP19	1	5	-0,392	-1,906	-0,317	-0,771
KP20	1	5	-0,705	-3,427	1,014	2,467
KP21	1	5	-0,307	-1,495	-0,067	-0,163
KP22	1	5	-0,501	-2,437	0,347	0,844
KEPEL1	1	5	-0,141	-0,688	-0,314	-0,763
KEPEL2	1	5	-0,589	-2,868	0,040	0,098
KEPEL3	1	5	-0,642	-3,122	0,042	0,103
PH1	1	5	-0,240	-1,165	-0,803	-1,954
PH2	1	5	-0,354	-1,720	-0,401	-0,976
PH3	1	5	-0,595	-2,894	0,223	0,543
Multivariate					64,126	7,950

Lampiran 5. Identifikasi outliers

Mahalanobis distance (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
76	60,608	0,002	0,286
111	57,051	0,006	0,199
62	56,911	0,006	0,055
129	56,82	0,006	0,012
122	56,291	0,007	0,003
47	56,215	0,007	0,001
92	55,676	0,008	0,000
88	52,349	0,017	0,004
136	52,022	0,019	0,002
105	50,762	0,025	0,003
63	50,509	0,026	0,001
94	49,92	0,030	0,001
131	49,721	0,031	0,001
125	48,707	0,038	0,001
71	47,992	0,044	0,002
124	47,8	0,046	0,001
119	46,297	0,062	0,007
54	45,79	0,068	0,009
26	44,352	0,090	0,051
65	44,24	0,091	0,035
101	43,784	0,099	0,042
57	43,183	0,110	0,065
23	42,928	0,116	0,060
84	42,872	0,117	0,040
53	42,597	0,122	0,039
116	42,073	0,134	0,059
69	42,034	0,135	0,039
60	41,971	0,136	0,027
41	41,565	0,146	0,036
83	41,506	0,147	0,024
106	41,188	0,155	0,028
95	40,701	0,168	0,046
110	40,606	0,170	0,035

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
138	39,806	0,193	0,099
86	39,647	0,198	0,090
50	38,789	0,225	0,234
109	38,148	0,247	0,383
126	38,077	0,249	0,337
134	38,054	0,250	0,278
43	38,02	0,251	0,228
32	37,401	0,274	0,378
128	37,198	0,282	0,386
113	36,99	0,290	0,397
108	36,614	0,305	0,478
20	36,284	0,318	0,543
120	36,232	0,320	0,494
35	36,111	0,325	0,474
6	35,976	0,331	0,459
123	35,717	0,342	0,500
12	35,703	0,343	0,436
74	35,668	0,344	0,382
78	35,579	0,348	0,352
49	35,577	0,348	0,291
39	35,391	0,356	0,300
18	35,386	0,356	0,245
34	35,227	0,363	0,245
29	34,969	0,375	0,282
4	34,876	0,379	0,260
11	34,067	0,416	0,538
2	34,042	0,417	0,481
87	33,973	0,420	0,445
72	33,87	0,425	0,425
112	33,631	0,437	0,466
139	33,401	0,448	0,505
1	32,574	0,488	0,791
38	32,506	0,492	0,765
37	32,498	0,492	0,713
127	32,485	0,493	0,659
7	32,46	0,494	0,607

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
118	32,381	0,498	0,579
91	32,248	0,504	0,574
81	32,114	0,511	0,572
140	31,833	0,525	0,636
28	31,807	0,526	0,584
96	31,678	0,533	0,579
133	31,46	0,544	0,615
14	31,273	0,553	0,637
17	30,621	0,586	0,835
33	30,536	0,590	0,819
56	30,272	0,604	0,857
141	30,234	0,606	0,827
25	30,202	0,607	0,792
5	30,003	0,617	0,813
97	29,866	0,624	0,812
24	29,852	0,625	0,768
55	29,793	0,628	0,736
61	29,677	0,633	0,727
104	29,558	0,639	0,718
85	29,319	0,651	0,758
27	28,708	0,681	0,901
98	28,694	0,682	0,870
100	28,429	0,694	0,900
8	28,306	0,700	0,896
142	28,133	0,708	0,903
13	27,926	0,718	0,915
89	27,714	0,728	0,928
44	27,663	0,730	0,910
30	27,566	0,734	0,900
68	27,329	0,745	0,918
75	27,106	0,755	0,932

Lampiran 6. Notes for model

Computation of degrees of freedom (default model)

Number of distinct sample moments:	561
Number of distinct parameters to be estimated:	72
Degrees of freedom (561-72):	489

Lampiran 7. Hasil uji *goodness of fit*

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	72	842,157	489	,000	1,722
Saturated model	561	,000	0		
Independence model	33	4027,041	528	,000	7,627

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,047	,734	,695	,640
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,352	,126	,071	,118

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,791	,774	,900	,891	,899
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,926	,732	,833

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	353,157	276,634	437,543
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	3499,041	3300,838	3704,592

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5,973	2,505	1,962	3,103
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	28,561	24,816	23,410	26,274

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,072	,063	,080	,000
Independence model	,217	,211	,223	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	986,157	1031,914	1198,977	1270,977
Saturated model	1122,000	1478,523	2780,219	3341,219
Independence model	4093,041	4114,013	4190,583	4223,583

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
-------	------	-------	-------	-------

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	6,994	6,451	7,593	7,319
Saturated model	7,957	7,957	7,957	10,486
Independence model	29,029	27,623	30,486	29,177

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	91	95
Independence model	21	22

Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPEL	<---	KP	0,345	0,098	3,531	***	par_5
KEPEL	<---	PH	0,757	0,106	7,126	***	par_6
LP	<---	KP	0,422	0,105	4,009	***	par_7
LP	<---	PH	0,040	0,124	0,320	0,749	par_8
LP	<---	KEPEL	0,236	0,114	2,067	0,039	par_9
PH3	<---	PH	1,000				
PH2	<---	PH	1,182	0,118	10,051	***	par_1
PH1	<---	PH	1,248	0,126	9,897	***	par_2
KEPEL3	<---	KEPEL	1,000				
KEPEL2	<---	KEPEL	0,977	0,065	15,031	***	par_3
KEPEL1	<---	KEPEL	0,749	0,077	9,738	***	par_4
KP22	<---	KP	1,000				
KP21	<---	KP	1,058	0,117	9,043	***	par_11
KP20	<---	KP	1,087	0,110	9,895	***	par_12
KP19	<---	KP	1,066	0,127	8,386	***	par_13
KP18	<---	KP	0,937	0,117	8,037	***	par_14
KP17	<---	KP	1,037	0,109	9,483	***	par_15
KP16	<---	KP	1,086	0,112	9,709	***	par_16
KP15	<---	KP	1,157	0,113	10,253	***	par_17
KP14	<---	KP	0,964	0,105	9,220	***	par_18

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP13	<---	KP	1,034	0,108	9,560	***	par_19
KP12	<---	KP	1,152	0,117	9,866	***	par_20
KP11	<---	KP	1,099	0,111	9,865	***	par_21
KP10	<---	KP	1,181	0,126	9,358	***	par_22
KP9	<---	KP	1,132	0,126	8,958	***	par_23
KP8	<---	KP	0,876	0,117	7,458	***	par_24
KP7	<---	KP	1,121	0,120	9,364	***	par_25
KP6	<---	KP	1,081	0,116	9,280	***	par_26
KP5	<---	KP	1,064	0,141	7,536	***	par_27
KP4	<---	KP	1,014	0,107	9,474	***	par_28
KP3	<---	KP	1,136	0,123	9,248	***	par_29
KP2	<---	KP	0,957	0,114	8,387	***	par_30
KP1	<---	KP	0,790	0,110	7,184	***	par_31
LP1	<---	LP	1,000				
LP2	<---	LP	0,819	0,141	5,791	***	par_32
LP3	<---	LP	0,995	0,142	7,034	***	par_33
LP4	<---	LP	1,124	0,147	7,627	***	par_34
LP5	<---	LP	1,228	0,155	7,929	***	par_35

Lampiran 9. Direct Effects (Group number 1 – Default model)

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	PH	KEPEL	LP
KEPEL	.345	.757	.000	.000
LP	.422	.040	.236	.000

Lampiran 10. Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	PH	KEPEL	LP
KEPEL	.000	.000	.000	.000
LP	.081	.179	.000	.000