

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Dimohon kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner, menggunakan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia dan mengisi jawaban pada tanda titik – titik.

Screening :

1. Apakah saudara/ saudari pernah menggunakan layanan maskapai penerbangan Lion Air?
 Ya Tidak
2. Apakah saudara/ saudari menggunakan layanan Lion Air dalam 6 bulan terakhir?
 Ya Tidak

Jika kedua pertanyaan tersebut dijawab **Ya** maka lanjutkan mengisi kuisisioner ini.

Identitas Responden :

- Nama :
- No. Telp/HP :
- Alamat email :
- Pekerjaan :
- Pendidikan terakhir :
 SMP SMA Diploma
 Sarjana S1 Pascasarjana S2/S3
- Jenis kelamin :
 Laki-laki Perempuan
- Usia
 17-22 Tahun 29-34 Tahun
 23-28 Tahun ≥ 35 Tahun

Kriteria Jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kuisisioner Nilai Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Maskapai Lion Air menawarkan souvenir yang menarik					
2.	Maskapai Lion Air menetapkan harga tiket yang wajar					
3.	Maskapai penerbangan Lion Air menyediakan <i>inflight service</i> yang lebih banyak dibanding maskapai lain (seperti <i>free lunch/ snack</i> , dan majalah)					
4.	Maskapai penerbangan Lion Air memberikan rute lebih banyak dari maskapai penerbangan lain					

Kuisisioner Kualitas Layanan

Dimensi bukti fisik

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Lion Air memiliki armada pesawat terbaru					
2.	Kursi dan kabin pesawat yang terlihat menarik					
3.	Pramugari/ pramugara Lion Air memiliki penampilan yang rapi					
4.	Saya merasa fasilitas kursi dan kabin sesuai dengan kebutuhan konsumen dalam jasa transportasi					

Dimensi reliabilitas

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
5.	Keberangkatan dan kedatangan pesawat Lion Air tepat waktu					
6.	Pramugari/ pramugara bersikap simpatik dan dapat sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah					
7.	Layanan penerbangan Lion Air disampaikan sesuai dengan ketentuan perusahaan sejak awal					
8.	Loket <i>check-in</i> tiket dibuka tepat pada waktunya					
9.	Informasi pada tiket yang akurat (<i>booking seat</i> dan data penumpang)					

Dimensi daya tanggap

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

10.	Maskapai Lion Air memberikan kepastian waktu keberangkatan yang diinformasikan dengan jelas kepada penumpang					
11.	Saya mendapatkan layanan yang cepat dan benar dari Pramugari/ pramugara					
12.	Pramugari/ pramugara selalu siap membantu penumpang					
13.	Pramugari/ pramugara selalu meluangkan waktu untuk merespon permintaan pelanggan					

Dimensi jaminan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
14.	Pramugari/ pramugara Lion Air terpercaya					
15.	Pelanggan merasa aman ketika membeli tiket pesawat					
16.	Pramugari/ pramugara bersikap sopan terhadap penumpang					
17.	Pramugari/ pramugara Lion Air mampu menjawab pertanyaan dari penumpang					

Dimensi empati

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
18.	Maskapai Lion Air menyediakan layanan <i>Customer Service</i> bagi para penumpangnya					
19.	Maskapai Lion Air memberikan waktu penerbangan yang pas bagi penumpang					
20.	Pramugari/ pramugara yang selalu sedia membantu pelanggan di dalam pesawat					
21.	Pramugari/ pramugara dapat mengutamakan kepentingan para penumpang					
22.	Pramugari/ pramugara dapat memahami kebutuhan khusus para pelanggan (bayi, lansia, difabel)					

Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Layanan Lion Air telah sesuai dengan harapan saya					
2.	Layanan Lion Air sesuai dengan harga tiket yang saya bayar					
3.	Saya puas dengan layanan Lion Air					

Kuisisioner Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Jika kelak bepergian saya akan menggunakan kembali Lion Air					
2.	Ingin membeli produk atau layanan jasa yang lain dari maskapai Lion Air					
3.	Saya bersedia untuk merekomendasikan jasa Lion Air kepada keluarga, teman atau orang lain					
4.	Saya tidak tertarik untuk mencoba layanan maskapai lain					

TERIMA KASIH

Lampiran 2

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	91	55.2	55.2	55.2
Valid perempuan	74	44.8	44.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 - 22 tahun	14	8.5	8.5	8.5
23 - 28 tahun	119	72.1	72.1	80.6
Valid 29 - 34 tahun	26	15.8	15.8	96.4
> 35 tahun	3	1.8	1.8	100.0
Total	165	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	61	37.0	37.0	37.0
Diploma	16	9.7	9.7	46.7
Valid Sarjana S1	84	50.9	50.9	97.6
Pascasarjana S2/S3	4	2.4	2.4	100.0
Total	165	100.0	100.0	

UJI DESKRIPTIF
VARIABEL NILAI PELANGGAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NP1	165	1	5	3.52	.966
NP2	165	1	5	3.46	.887
NP3	165	1	5	3.47	.941
NP4	165	1	5	3.48	.934
Valid N (listwise)	165				

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	165	1	5	3.28	.874
KL2	165	1	5	3.39	.895
KL3	165	1	5	3.34	.934
KL4	165	1	5	3.30	.989
KL5	165	1	5	3.24	.905
KL6	165	1	5	3.34	.940
KL7	165	1	5	3.38	.927
KL8	165	1	5	3.27	.872
KL9	165	1	5	3.33	.806
KL10	165	1	5	3.38	.880
KL11	165	1	5	3.33	.918
KL12	165	1	5	3.24	.945
KL13	165	1	5	3.33	.898
KL14	165	1	5	3.30	.858
KL15	165	1	5	3.36	.897
KL16	165	1	5	3.33	.913
KL17	165	1	5	3.28	.874
KL18	165	1	5	3.34	.873
KL19	165	2	5	3.44	.906
KL20	165	1	5	3.34	.921
KL21	165	1	5	3.38	.852
KL22	165	1	5	3.32	.911
Valid N (listwise)	165				

VARIABEL KEPUASAN

Descriptive Statistics

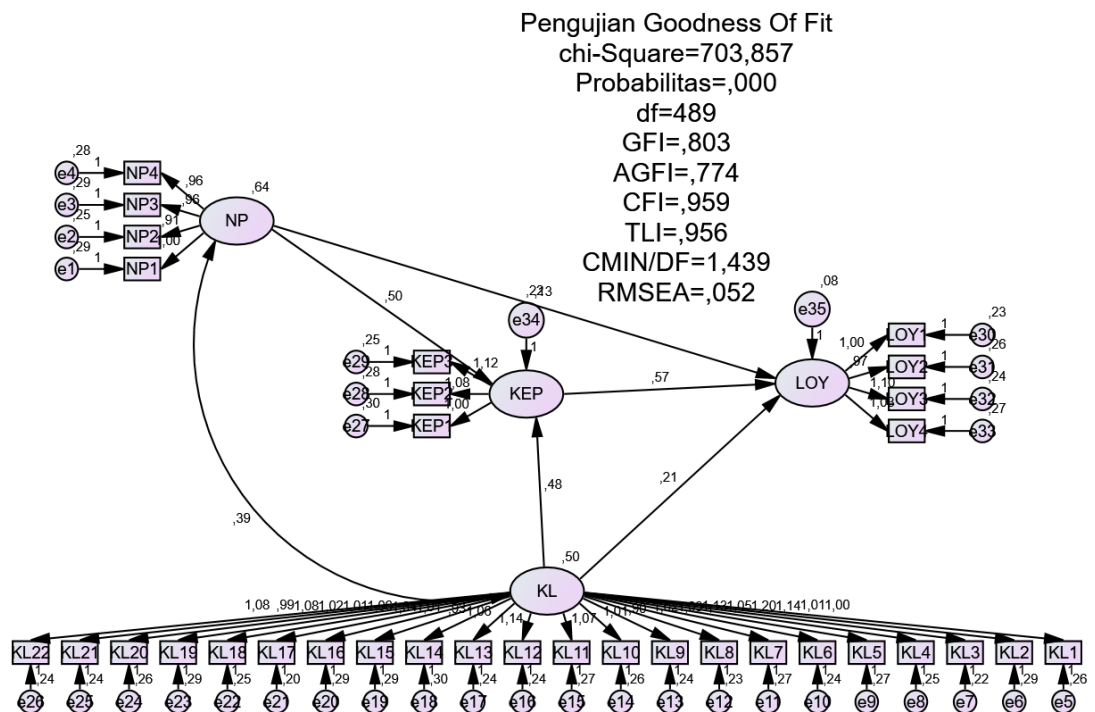
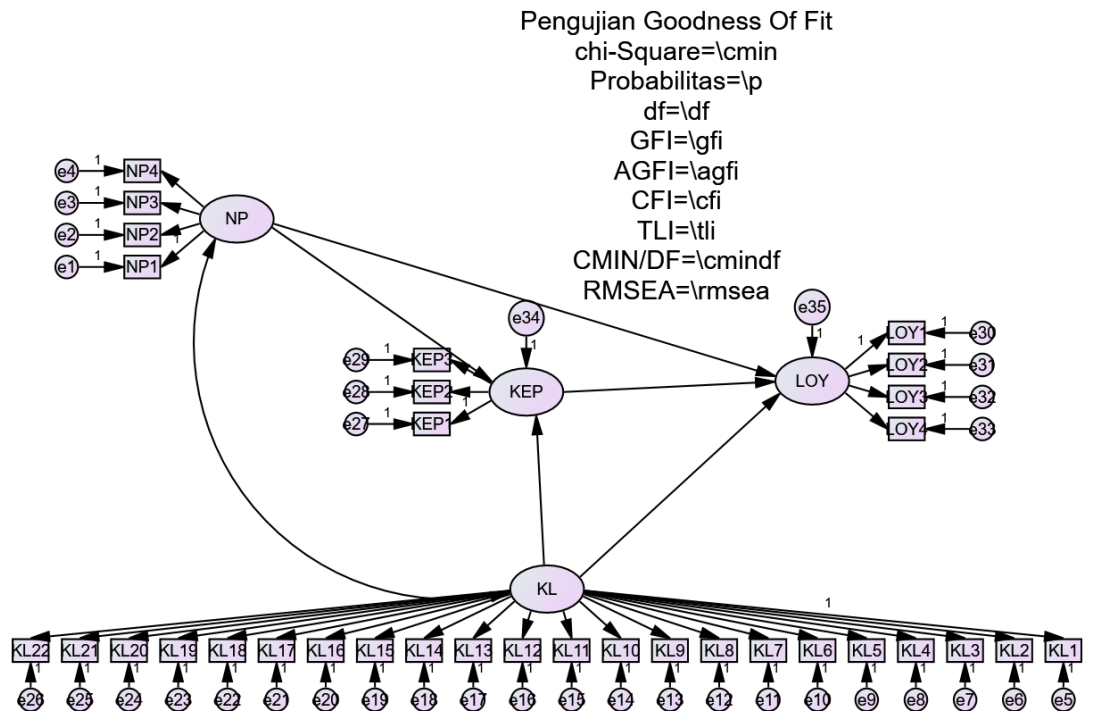
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	165	1	5	3.53	.947
KEP2	165	1	5	3.57	.983
KEP3	165	1	5	3.57	1.001
Valid N (listwise)	165				

VARIABEL LOYALITAS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	165	1	5	3.47	.908
LOY2	165	1	5	3.44	.906
LOY3	165	1	5	3.48	.979
LOY4	165	1	5	3.45	.953
Valid N (listwise)	165				

MODEL PENELITIAN



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

UJI VALIDITAS

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KEP <--- NP	,523
KEP <--- KL	,441
LOY <--- KEP	,572
LOY <--- KL	,190
LOY <--- NP	,225
NP1 <--- NP	,831
NP2 <--- NP	,827
NP3 <--- NP	,817
NP4 <--- NP	,823
KL1 <--- KL	,810
KL2 <--- KL	,796
KL3 <--- KL	,861
KL4 <--- KL	,862
KL5 <--- KL	,820
KL6 <--- KL	,852
KL7 <--- KL	,830
KL8 <--- KL	,831
KL9 <--- KL	,792
KL10 <--- KL	,816
KL11 <--- KL	,825
KL12 <--- KL	,851
KL13 <--- KL	,837
KL14 <--- KL	,770
KL15 <--- KL	,797
KL16 <--- KL	,804
KL17 <--- KL	,858
KL18 <--- KL	,820
KL19 <--- KL	,799
KL20 <--- KL	,828
KL21 <--- KL	,819
KL22 <--- KL	,841
KEP1 <--- KEP	,813
KEP2 <--- KEP	,844
KEP3 <--- KEP	,864
LOY1 <--- LOY	,847

	Estimate
LOY2 <--- LOY	,826
LOY3 <--- LOY	,863
LOY4 <--- LOY	,835

UJI RELIABILITAS

$$CR. = \frac{\sum \text{Std.Loading}^2}{\sum \text{Std.Loading}^2 + \sum \epsilon_j}$$

Indikator	Standard Loading (Loading Factor)	\sum Std. Loading	Std. Loading ²	Measuremen Error (ϵ_j)	$\sum \epsilon_j$	\sum Std. Loading ²	\sum Std. Loading ² + \sum ϵ_j	CR.
NP1	0,831	3,298	0,690561	0,309439	1,28069	10,876804	12,157496	0,89465824
NP2	0,827		0,683929	0,316071				
NP3	0,817		0,667489	0,332511				
NP4	0,823		0,677329	0,322671				
KL1	0,81	18,119	0,6561	0,3439	7,06452	328,298161	335,362684	0,97893468
KL2	0,796		0,633616	0,366384				
KL3	0,861		0,741321	0,258679				
KL4	0,862		0,743044	0,256956				
KL5	0,82		0,6724	0,3276				
KL6	0,852		0,725904	0,274096				
KL7	0,83		0,6889	0,3111				
KL8	0,831		0,690561	0,309439				
KL9	0,792		0,627264	0,372736				
KL10	0,816		0,665856	0,334144				
KL11	0,825		0,680625	0,319375				
KL12	0,851		0,724201	0,275799				
KL13	0,837		0,700569	0,299431				
KL14	0,77		0,5929	0,4071				
KL15	0,797	0,635209	0,364791					
KL16	0,804	0,646416	0,353584					
KL17	0,858	0,736164	0,263836					
KL18	0,82	0,6724	0,3276					
KL19	0,799	0,638401	0,361599					
KL20	0,828	0,685584	0,314416					
KL21	0,819	0,670761	0,329239					
KL22	0,841	0,707281	0,292719					
KEP1	0,813	2,521	0,660969	0,339031	0,8802	6,355441	7,23564	0,8783523
KEP2	0,844		0,712336	0,287664				
KEP3	0,864		0,746496	0,253504				
LOY1	0,847	3,371	0,717409	0,282591	1,15832	11,363641	12,521962	0,90749684
LOY2	0,826		0,682276	0,317724				
LOY3	0,863		0,744769	0,255231				
LOY4	0,835		0,697225	0,302775				

Lampiran 4 Hasil Output *Structural Equation Modelling*

DEGREE OF FREEDOM

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

UJI NORMALITAS

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	1,000	5,000	-,234	-1,228	-,443	-1,163
LOY3	1,000	5,000	-,231	-1,212	-,690	-1,810
LOY2	1,000	5,000	-,328	-1,721	-,232	-,607
LOY1	1,000	5,000	-,189	-,989	-,378	-,990
KEP3	1,000	5,000	-,302	-1,583	-,405	-1,062
KEP2	1,000	5,000	-,485	-2,544	-,255	-,668
KEP1	1,000	5,000	-,334	-1,750	-,311	-,815
KL22	1,000	5,000	,101	,531	-,617	-1,618
KL21	1,000	5,000	-,222	-1,165	,052	,137
KL20	1,000	5,000	-,015	-,081	-,315	-,825
KL19	2,000	5,000	-,050	-,262	-,806	-2,114
KL18	1,000	5,000	-,053	-,276	-,558	-1,464
KL17	1,000	5,000	,254	1,334	-,349	-,916
KL16	1,000	5,000	,066	,347	-,430	-1,128
KL15	1,000	5,000	,000	-,002	-,371	-,974
KL14	1,000	5,000	,015	,078	-,219	-,574
KL13	1,000	5,000	,273	1,429	-,430	-1,126
KL12	1,000	5,000	,198	1,037	-,183	-,480
KL11	1,000	5,000	-,171	-,894	-,228	-,597
KL10	1,000	5,000	,040	,207	-,484	-1,269
KL9	1,000	5,000	,026	,136	-,203	-,532
KL8	1,000	5,000	-,225	-1,180	,172	,450
KL7	1,000	5,000	-,043	-,227	-,319	-,836
KL6	1,000	5,000	,117	,614	-,520	-1,363
KL5	1,000	5,000	,099	,518	-,032	-,084
KL4	1,000	5,000	-,090	-,473	-,476	-1,249

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KL3	1,000	5,000	,180	,944	-,640	-1,678
KL2	1,000	5,000	-,344	-1,806	-,034	-,090
KL1	1,000	5,000	-,131	-,686	-,235	-,617
NP4	1,000	5,000	-,203	-1,066	-,301	-,790
NP3	1,000	5,000	-,080	-,419	-,523	-1,372
NP2	1,000	5,000	-,196	-1,029	-,525	-1,377
NP1	1,000	5,000	-,304	-1,594	-,428	-1,123
Multivariate					-15,071	-2,014

UJI OUTLIER

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability = 0,001

Deg_freedom = 33

= 63,87009853

Returns the inverse of the one-tailed probability of the chi-squared distribution.

Probability is a probability associated with the chi-squared distribution, a value between 0 and 1 inclusive.

Formula result = 63,87009853

[Help on this function](#)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
89	52,931	,015	,922
128	52,140	,018	,807
93	49,648	,031	,895
76	47,587	,048	,960
92	46,728	,057	,962
34	46,314	,062	,946
60	45,785	,069	,940
51	45,489	,073	,917
62	44,844	,082	,930
48	44,292	,091	,937
104	44,218	,092	,900
32	43,599	,103	,924

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
161	43,269	,109	,919
44	43,252	,109	,872
56	42,888	,116	,875
90	42,552	,123	,877
6	42,415	,126	,845
58	42,188	,131	,830
57	41,344	,151	,923
117	40,600	,170	,967
7	40,546	,172	,952
101	40,451	,174	,937
28	39,734	,195	,975
144	39,598	,199	,970
80	39,582	,200	,954
164	39,194	,212	,968
133	38,361	,239	,993
61	38,273	,242	,991
24	37,850	,257	,995
120	37,620	,266	,996
149	37,616	,266	,993
109	37,319	,277	,995
54	37,121	,285	,995
53	36,875	,294	,996
158	36,845	,295	,994
31	36,585	,306	,995
81	36,209	,321	,998
138	36,055	,328	,998
77	35,784	,339	,998
33	35,746	,341	,998
162	35,738	,341	,996
113	35,694	,343	,994
100	35,675	,344	,991
85	35,497	,351	,992
3	35,458	,353	,989
125	35,331	,359	,988
148	35,114	,368	,990
124	35,100	,369	,986
67	35,063	,370	,980
82	34,929	,376	,980
40	34,846	,380	,976
155	34,825	,381	,967

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
49	34,314	,405	,989
41	34,160	,412	,990
95	34,147	,412	,985
102	33,992	,420	,986
45	33,750	,431	,990
39	33,722	,432	,986
29	33,722	,432	,979
84	33,700	,433	,971
165	33,661	,435	,963
37	33,484	,444	,968
143	33,483	,444	,954
46	33,417	,447	,946
35	33,412	,447	,928
73	33,402	,448	,906
36	33,365	,450	,885
30	33,199	,458	,894
99	33,125	,461	,882
72	33,122	,461	,849
14	33,096	,463	,818
2	32,993	,468	,811
59	32,950	,470	,782
87	32,900	,472	,754
50	32,879	,473	,711
9	32,712	,481	,729
78	32,639	,485	,708
107	32,598	,487	,671
159	32,564	,489	,630
110	32,414	,496	,643
83	32,398	,497	,592
163	32,201	,507	,629
47	32,159	,509	,590
1	32,152	,509	,532
43	32,007	,516	,544
91	31,987	,517	,492
118	31,969	,518	,440
75	31,968	,518	,380
88	31,692	,532	,458
115	31,463	,544	,514
42	31,241	,555	,567
116	31,226	,556	,512

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
147	31,163	,559	,483
123	31,159	,559	,422
22	31,059	,564	,412
152	31,017	,566	,373
65	30,919	,571	,362
8	30,903	,572	,312
20	30,862	,574	,276
146	30,787	,578	,256

UJI MULTIKOLINEARITAS

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
NP <--> KL	,690

MODEL FIT

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	72	703,857	489	,000	1,439
Saturated model	561	,000	0		
Independence model	33	5748,261	528	,000	10,887

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,031	,803	,774	,700
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,492	,078	,020	,073

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,878	,868	,959	,956	,959
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,052	,043	,060	,360
Independence model	,246	,240	,251	,000

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	NP	,501	,082	6,125	***	par_31
KEP	<---	KL	,480	,087	5,540	***	par_33
LOY	<---	KEP	,571	,134	4,275	***	par_32
LOY	<---	KL	,207	,090	2,300	,021	par_34
LOY	<---	NP	,216	,096	2,254	,024	par_35
NP1	<---	NP	1,000				
NP2	<---	NP	,913	,073	12,463	***	par_1
NP3	<---	NP	,956	,078	12,271	***	par_2
NP4	<---	NP	,958	,077	12,379	***	par_3
KL1	<---	KL	1,000				
KL2	<---	KL	1,007	,084	12,050	***	par_4
KL3	<---	KL	1,137	,084	13,560	***	par_5
KL4	<---	KL	1,205	,089	13,579	***	par_6
KL5	<---	KL	1,049	,083	12,605	***	par_7
KL6	<---	KL	1,132	,085	13,336	***	par_8
KL7	<---	KL	1,088	,085	12,799	***	par_9
KL8	<---	KL	1,024	,080	12,834	***	par_10
KL9	<---	KL	,903	,075	11,981	***	par_11
KL10	<---	KL	1,015	,081	12,502	***	par_12
KL11	<---	KL	1,071	,084	12,695	***	par_13
KL12	<---	KL	1,136	,085	13,310	***	par_14
KL13	<---	KL	1,063	,082	12,985	***	par_15
KL14	<---	KL	,935	,081	11,513	***	par_16
KL15	<---	KL	1,011	,084	12,084	***	par_17
KL16	<---	KL	1,038	,085	12,240	***	par_18
KL17	<---	KL	1,060	,079	13,480	***	par_19
KL18	<---	KL	1,012	,080	12,593	***	par_20
KL19	<---	KL	1,024	,084	12,140	***	par_21
KL20	<---	KL	1,078	,084	12,798	***	par_22
KL21	<---	KL	,986	,079	12,538	***	par_23
KL22	<---	KL	1,082	,083	13,058	***	par_24
KEP1	<---	KEP	1,000				
KEP2	<---	KEP	1,077	,085	12,617	***	par_25
KEP3	<---	KEP	1,124	,087	12,983	***	par_26
LOY1	<---	LOY	1,000				
LOY2	<---	LOY	,973	,073	13,282	***	par_27
LOY3	<---	LOY	1,099	,078	14,169	***	par_28

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LOY4 <--- LOY	1,034	,078	13,308	***	par_29

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KL	NP	KEP	LOY
KEP	,441	,523	,000	,000
LOY	,190	,225	,572	,000
LOY4	,000	,000	,000	,835
LOY3	,000	,000	,000	,863
LOY2	,000	,000	,000	,826
LOY1	,000	,000	,000	,847
KEP3	,000	,000	,864	,000
KEP2	,000	,000	,844	,000
KEP1	,000	,000	,813	,000
KL22	,841	,000	,000	,000
KL21	,819	,000	,000	,000
KL20	,828	,000	,000	,000
KL19	,799	,000	,000	,000
KL18	,820	,000	,000	,000
KL17	,858	,000	,000	,000
KL16	,804	,000	,000	,000
KL15	,797	,000	,000	,000
KL14	,770	,000	,000	,000
KL13	,837	,000	,000	,000
KL12	,851	,000	,000	,000
KL11	,825	,000	,000	,000
KL10	,816	,000	,000	,000
KL9	,792	,000	,000	,000
KL8	,831	,000	,000	,000
KL7	,830	,000	,000	,000
KL6	,852	,000	,000	,000
KL5	,820	,000	,000	,000
KL4	,862	,000	,000	,000
KL3	,861	,000	,000	,000
KL2	,796	,000	,000	,000
KL1	,810	,000	,000	,000
NP4	,000	,823	,000	,000
NP3	,000	,817	,000	,000
NP2	,000	,827	,000	,000
NP1	,000	,831	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KL	NP	KEP	LOY
KEP	,000	,000	,000	,000
LOY	,252	,299	,000	,000
LOY4	,369	,438	,477	,000
LOY3	,382	,453	,494	,000
LOY2	,365	,433	,472	,000
LOY1	,375	,444	,485	,000
KEP3	,381	,452	,000	,000
KEP2	,372	,441	,000	,000
KEP1	,358	,425	,000	,000
KL22	,000	,000	,000	,000
KL21	,000	,000	,000	,000
KL20	,000	,000	,000	,000
KL19	,000	,000	,000	,000
KL18	,000	,000	,000	,000
KL17	,000	,000	,000	,000
KL16	,000	,000	,000	,000
KL15	,000	,000	,000	,000
KL14	,000	,000	,000	,000
KL13	,000	,000	,000	,000
KL12	,000	,000	,000	,000
KL11	,000	,000	,000	,000
KL10	,000	,000	,000	,000
KL9	,000	,000	,000	,000
KL8	,000	,000	,000	,000
KL7	,000	,000	,000	,000
KL6	,000	,000	,000	,000
KL5	,000	,000	,000	,000
KL4	,000	,000	,000	,000
KL3	,000	,000	,000	,000
KL2	,000	,000	,000	,000
KL1	,000	,000	,000	,000
NP4	,000	,000	,000	,000
NP3	,000	,000	,000	,000
NP2	,000	,000	,000	,000
NP1	,000	,000	,000	,000