

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Responden Konsumen UMY Boga

Nama : Phyto Liano

NIM : 20150410308

Mahasiswa : Universitas Muhamadiyah Yogyakarta

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Saya Phyto Liano Sedang melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**” studi kasus pada UMY Boga. Untuk keperluan penelitian tersebut, saya meminta bantuan kepada Saudara/i untuk mengisi dan memberikan penilaian melalui kuisisioner yang saya berikan ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atau apa yang responden dapatkan berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Semoga partisipasi yang Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Phyto liano

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk : Beri tanda (x) pada jawaban yang paling sesuai menurut anda

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Usia
 - a. <18 Tahun
 - b. 18 Tahun
 - c. 19 Tahun
 - d. 20 Tahun
 - e. 21 Tahun
 - f. > 21 Tahun

3. Pendapatan/Uang saku dalam satu bulan?
 - a. < Rp 300.000
 - b. Rp 300.000 - 700.000
 - c. Rp 700.000 - 1.000.000
 - d. > Rp1.000.000

4. Seberapa sering anda berkunjung ke UMY Boga dalam 2 bulan terakhir?
 - a. 2 kali
 - b. 3 kali
 - c. 4 kali
 - d. >4 kali

5. Kapan tahun anda masuk kuliah di UMY?
 - a. 2015
 - b. 2016
 - c. 2017
 - d. 2018
 - e. Lainnya..

Petunjuk dalam pengisian kuisioner :

Isilah jawaban anda dengan benar dan sesuai dengan keadaan yang anda dapatkan dengan cara memberi tanda (√) centang di kolom yang sudah disediakan atau dari pernyataan yang sudah ada. Jawaban dari pertanyaan ini diberi penilaian dari sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang skor 1-5. Penjelasan penetapan skor sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

N : Netral (Skor 3)

S : Setuju (Skor 4)

SS : Sangat Setuju (Skor 5)

Variabel Kualitas Produk

NO	VARIABEL KUALITAS PRODUK	STS	TS	N	S	SSS
1	Menu makanan Boga UMY Bervariasi.					
2	Porsi yang ditawarkan lebih banyak dari tempat lainnya.					
3	Makanan yang disajikan tidak mudah basi					
4	Makanan disajikan dengan cepat.					
5	Jika menu tidak sesuai dengan harapan, karyawan mau menggantinya.					
6	Boga Umy memiliki tatanan sajian yang menarik.					
7	Aroma dari makanan sangat enak.					
8	Restoran memiliki kualitas rasa yang enak.					

Variabel Kualitas Pelayanan

NO	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	STS	TS	N	S	SSS
----	-----------------------------	-----	----	---	---	-----

1	Pelayanan yang diberikan segera, akurat dan memuaskan.					
2	Pelayan cepat dan tanggap membantu konsumen.					
3	Pelayanan memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk, kesopanan dan mengenai pertanyaan atas keluhan dari konsumen.					
4	Ada perhatian yang diberikan pelayan.					
5	Fasilitas fisik dan sarana sudah memadai.					

Variabel Persepsi harga

NO	VARIABEL PERSEPSI HARGA	STS	TS	N	S	SSS
1	Harga yang ditawarkan terjangkau.					
2	Harga sesuai dengan kualitas produk yang didapat.					
3	Harga mampu bersaing dengan produk sejenis di tempat makan yang berbeda.					
4	Harga sesuai dengan manfaat yang didapat.					

Variabel Loyalitas Pelanggan

NO	VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN	STS	TS	N	S	SSS
1	Saya akan makan lagi di Boga UMY.					
2	Saya biasa mengkonsumsi makanan Boga UMY.					
3	Saya suka terhadap makanan yang Boga UMY.					
4	Saya memilih makan di Boga UMY dari pada di tempat lain.					
5	Saya meyakini Boga UMY merupakan tempat makan yang terbaik.					
6	Saya akan merekomendasikan Boga UMY kepada orang lain.					

Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	VARIABEL KEPUASAN PELANGAAN	STS	TS	N	S	SSS
1	Saya berniat melakukan pembelian kembali					
2	Saya bersedia ikut teman untuk makan di Boga UMY					
3	Saya merekomendasikan kepada teman untuk makan di Boga UMY dari pada di tempat lain					

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

Tabulasi Data *Microsoft Excel*

No	KPR1	KPR2	KPR3	KPR4	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	PRH1	PRH2
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3
3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2
6	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2
7	4	4	5	4	3	3	3	3	4	2	2
8	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2
10	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
13	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2
14	4	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3
20	3	2	4	3	2	4	3	3	3	1	1
21	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	3	5	3	4	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	2
29	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
30	4	1	3	4	2	3	3	3	3	2	2
31	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2

33	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2
34	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2
35	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
36	4	2	2	2	3	4	3	2	3	1	2
37	3	3	5	3	2	1	2	2	5	1	1
38	5	4	4	3	5	1	5	5	5	2	3
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
41	4	3	4	3	1	3	3	3	4	1	2
42	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
43	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
44	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
45	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3
46	4	4	5	3	3	3	3	3	3	1	1
47	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3
48	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
49	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3
50	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2
51	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2
52	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	2	4	3	2	3	3	4	3	1	2
57	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1
58	5	4	5	5	5	4	5	3	3	1	3
59	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2
61	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
64	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
65	5	3	3	3	2	5	3	3	5	2	2
66	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
67	4	2	2	3	4	4	3	2	4	1	1
68	1	5	5	5	2	2	3	3	3	1	1
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
70	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3

71	4	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2
72	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
73	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
75	3	3	4	3	4	3	4	3	5	1	3
76	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
78	5	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1
79	4	3	3	2	3	3	4	3	5	1	2
80	5	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2
81	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
82	5	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
83	3	2	5	2	4	3	5	4	4	1	2
84	3	3	3	3	2	4	3	3	5	2	2
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2
87	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
88	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
89	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
91	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4
92	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1
95	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
97	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2
98	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2
99	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
100	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
101	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
102	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
103	3	2	2	2	5	5	4	5	5	1	2
104	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
105	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
106	3	2	2	2	2	2	4	4	3	1	1
107	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2
108	2	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2

109	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1
110	5	3	3	4	4	4	3	3	5	2	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3
113	5	3	4	2	1	2	3	4	4	1	2
114	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2
115	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3
116	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	2
117	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2
119	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2
120	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
121	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
122	3	3	2	2	4	4	4	4	3	1	2
123	4	3	3	3	3	4	3	3	5	1	2
124	2	1	3	2	4	3	3	3	5	1	2
125	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3
126	5	4	4	4	4	5	4	3	5	2	2
127	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
128	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2
129	4	3	3	3	4	4	3	4	5	2	2
130	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3
131	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	5
132	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3
133	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
134	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2
135	5	4	4	5	2	3	3	4	4	2	3
136	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3
137	4	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3
138	4	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2
139	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
140	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
141	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
142	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2
143	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
144	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
145	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2
146	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1

147	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
148	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2
149	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
150	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
152	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
153	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2
154	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
155	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1	1
156	4	4	4	4	2	4	4	2	5	2	2
157	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
158	5	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3
159	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1
160	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3
161	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
162	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3
163	3	4	4	3	2	2	4	4	5	2	2
164	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
165	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	1
166	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
167	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2
168	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1	2
169	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3
170	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
171	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
173	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
174	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
175	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3
176	4	4	3	3	3	2	3	1	2	3	3
177	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	2
178	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3
179	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4
180	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4
181	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3
182	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4
183	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3
184	5	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3

185	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

No	PRH3	PRH4	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	KEP1	KEP2	KEP3
1	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3
5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
6	2	2	5	1	5	1	1	1	1	1	2
7	2	3	4	4	4	2	2	2	1	2	4
8	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1
9	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3	2
10	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
13	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4
14	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	1
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1
16	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2
17	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
18	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2
19	2	2	4	2	1	2	4	4	3	3	1
20	1	1	5	3	3	3	2	2	4	4	4
21	2	2	3	4	4	4	4	1	2	2	3
22	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	1	1	4	4	3
24	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
25	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1
26	2	2	4	2	1	2	3	3	3	4	2
27	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
29	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4
32	2	2	5	3	3	3	4	4	3	3	2
33	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	1

34	2	2	4	4	4	5	4	4	3	2	3
35	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3
36	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2
37	2	2	4	5	4	2	2	2	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1
39	5	5	3	2	3	1	2	2	5	5	2
40	3	4	2	2	5	1	1	2	4	4	2
41	2	2	5	5	5	2	3	3	3	2	2
42	2	3	5	5	5	3	3	5	2	2	4
43	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2
44	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	4
45	2	3	4	3	4	2	4	2	2	1	2
46	3	2	4	4	3	1	4	2	2	2	2
47	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4
48	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2
49	2	3	3	3	3	1	1	3	4	3	2
50	3	2	4	3	4	2	3	2	1	3	1
51	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
52	3	3	4	4	3	1	3	2	4	4	1
53	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3
54	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2
55	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
56	1	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4
57	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
58	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
59	3	3	3	4	3	1	2	1	3	3	4
60	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
61	3	2	5	3	3	1	3	2	3	3	2
62	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
63	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3
64	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
65	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1
66	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
67	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	4
68	2	1	3	3	5	2	2	1	1	2	2
69	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2
70	3	3	3	2	4	1	1	1	3	3	3
71	1	2	3	3	3	1	1	2	4	3	3

72	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
73	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
74	4	4	3	3	3	1	2	1	4	4	1
75	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
76	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
77	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3
78	1	1	4	3	5	1	3	3	3	3	2
79	1	1	4	4	3	2	3	3	3	3	4
80	2	3	4	4	4	2	3	3	3	1	2
81	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2
82	1	2	4	3	5	1	2	1	3	2	2
83	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1
84	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2
85	4	4	3	2	2	1	2	1	4	4	5
86	2	2	5	4	4	1	2	2	3	3	3
87	5	5	3	3	5	2	2	2	4	4	2
88	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
89	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3
90	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
91	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
92	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2
93	3	3	5	5	4	2	5	5	3	3	2
94	2	1	5	5	5	3	4	3	2	2	3
95	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
97	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3
98	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
100	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	5
101	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2
102	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
103	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
104	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	3
105	1	1	3	3	4	3	3	3	2	2	4
106	2	2	4	5	5	1	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4
108	3	2	1	2	2	1	1	1	3	3	5
109	1	1	4	4	3	1	1	2	2	2	5

110	1	2	4	4	4	3	2	3	2	1	3
111	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	1
112	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2
113	2	2	3	3	5	2	3	1	3	4	2
114	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4
115	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3
116	1	2	3	4	4	1	2	2	3	3	4
117	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	3
118	2	2	4	3	5	2	3	2	1	1	3
119	2	3	4	4	4	1	2	1	4	3	4
120	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
121	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3
122	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3
123	1	2	4	3	5	4	4	3	3	3	3
124	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1
125	3	3	4	4	3	1	2	2	4	4	1
126	1	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2
127	3	3	3	3	5	1	2	1	3	3	3
128	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3
129	2	2	4	3	5	2	2	1	2	1	3
130	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2
131	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	1
132	2	2	3	4	5	2	2	2	1	1	2
133	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2
134	2	2	3	3	3	2	5	3	3	3	3
135	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3	2
136	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2
137	4	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2
138	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	1
139	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4
141	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2
142	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	2
143	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
144	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3
145	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	5
146	1	1	4	4	4	2	2	3	1	1	3
147	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	2

148	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1
149	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1
150	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4
151	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2
152	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
153	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
154	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
155	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3
156	4	2	3	3	4	2	2	2	3	4	1
157	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
158	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	2
159	1	1	4	2	5	2	2	4	1	1	3
160	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3
161	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
162	3	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4
163	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	1
164	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
165	2	2	4	3	3	4	3	3	1	1	4
166	4	3	4	4	5	2	2	2	4	4	4
167	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
168	2	2	3	1	3	1	1	2	3	3	3
169	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	1
170	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
171	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1
172	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2
173	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4
174	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1
175	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
176	2	3	4	3	4	5	5	3	4	3	3
177	2	2	3	2	3	1	2	3	3	4	3
178	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	4
179	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	4
180	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2
181	1	4	5	4	5	5	4	3	2	1	3
182	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3
183	1	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3
184	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
185	1	2	3	2	3	3	3	4	3	1	3

Lampiran 3. Hasil Reliabilitas

1. Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	4

2. Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	3

3. Persepsi Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	4

4. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	3

5. Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	8

Lampiran 4. Hasil Uji *Goodness of fit***CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	53	313,166	200	,000	1,566
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	2145,492	231	,000	9,288

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,042	,867	,831	,685
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,246	,293	,225	,267

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,854	,831	,942	,932	,941
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,866	,739	,815
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	113,166	69,064	165,208
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1914,492	1769,925	2066,462

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	1,702	,615	,375	,898
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	11,660	10,405	9,619	11,231

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,055	,043	,067	,219
Independence model	,212	,204	,220	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	419,166	434,309	589,845	642,845
Saturated model	506,000	578,286	1320,750	1573,750
Independence model	2189,492	2195,778	2260,340	2282,340

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	2,278	2,038	2,561	2,360
Saturated model	2,750	2,750	2,750	3,143
Independence model	11,899	11,114	12,725	11,934

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	138	147
Independence model	23	25

Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPP <--- KPR	,925	,258	3,590	***	par_18
KPP <--- KPL	,341	,182	1,876	,061	par_19
KPP <--- PRH	-,027	,071	-,379	,705	par_20
LYP <--- KPP	,722	,084	8,569	***	par_21
LYP <--- KPR	,132	,118	1,120	,263	par_25
LYP <--- PRH	,054	,040	1,340	,180	par_26
KPR1 <--- KPR	1,000				
KPR6 <--- KPR	1,465	,238	6,145	***	par_1
KPR7 <--- KPR	1,318	,226	5,838	***	par_2
KPR8 <--- KPR	1,255	,213	5,885	***	par_3
KPL5 <--- KPL	1,000				
KPL4 <--- KPL	1,148	,165	6,965	***	par_4
KPL3 <--- KPL	1,292	,174	7,428	***	par_5
KPL2 <--- KPL	1,222	,178	6,874	***	par_6
KPL1 <--- KPL	1,255	,179	6,995	***	par_7
PRH4 <--- PRH	1,000				
PRH3 <--- PRH	1,013	,085	11,961	***	par_8
PRH2 <--- PRH	,916	,085	10,755	***	par_9
PRH1 <--- PRH	,941	,097	9,744	***	par_10
KPP1 <--- KPP	1,000				
KPP2 <--- KPP	1,086	,067	16,126	***	par_11
KPP3 <--- KPP	,020	,104	,194	,846	par_12
LOY1 <--- LYP	1,000				
LOY2 <--- LYP	1,080	,118	9,130	***	par_13
LOY3 <--- LYP	,946	,096	9,810	***	par_14
LOY4 <--- LYP	1,043	,116	8,972	***	par_15
LOY5 <--- LYP	,902	,113	7,950	***	par_16
LOY6 <--- LYP	1,041	,106	9,796	***	par_17

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

	Estimate
KPP <--- KPR	,524
KPP <--- KPL	,224
KPP <--- PRH	-,027
LYP <--- KPP	,883
LYP <--- KPR	,091
LYP <--- PRH	,066
KPR1 <--- KPR	,487
KPR6 <--- KPR	,777
KPR7 <--- KPR	,683
KPR8 <--- KPR	,696
KPL5 <--- KPL	,543
KPL4 <--- KPL	,735
KPL3 <--- KPL	,840
KPL2 <--- KPL	,718
KPL1 <--- KPL	,741
PRH4 <--- PRH	,805
PRH3 <--- PRH	,854
PRH2 <--- PRH	,764
PRH1 <--- PRH	,702
KPP1 <--- KPP	,876
KPP2 <--- KPP	,890
KPP3 <--- KPP	,015
LOY1 <--- LYP	,720
LOY2 <--- LYP	,698
LOY3 <--- LYP	,749
LOY4 <--- LYP	,686
LOY5 <--- LYP	,609
LOY6 <--- LYP	,748

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	PRH	KPL	KPR	KPP	LYP
KPP	-,027	,341	,925	,000	,000
LYP	,054	,000	,132	,722	,000
LOY6	,000	,000	,000	,000	1,041
LOY5	,000	,000	,000	,000	,902
LOY4	,000	,000	,000	,000	1,043
LOY3	,000	,000	,000	,000	,946
LOY2	,000	,000	,000	,000	1,080
LOY1	,000	,000	,000	,000	1,000
KPP3	,000	,000	,000	,020	,000
KPP2	,000	,000	,000	1,086	,000
KPP1	,000	,000	,000	1,000	,000
PRH1	,941	,000	,000	,000	,000
PRH2	,916	,000	,000	,000	,000
PRH3	1,013	,000	,000	,000	,000
PRH4	1,000	,000	,000	,000	,000
KPL1	,000	1,255	,000	,000	,000
KPL2	,000	1,222	,000	,000	,000
KPL3	,000	1,292	,000	,000	,000
KPL4	,000	1,148	,000	,000	,000
KPL5	,000	1,000	,000	,000	,000
KPR8	,000	,000	1,255	,000	,000
KPR7	,000	,000	1,318	,000	,000
KPR6	,000	,000	1,465	,000	,000
KPR1	,000	,000	1,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	PRH	KPL	KPR	KPP	LYP
KPP	,000	,000	,000	,000	,000
LYP	-,019	,246	,668	,000	,000
LOY6	,036	,256	,833	,751	,000
LOY5	,031	,222	,721	,651	,000
LOY4	,036	,256	,834	,752	,000
LOY3	,033	,233	,756	,682	,000
LOY2	,037	,266	,863	,779	,000
LOY1	,034	,246	,799	,722	,000
KPP3	-,001	,007	,019	,000	,000
KPP2	-,029	,370	1,005	,000	,000
KPP1	-,027	,341	,925	,000	,000
PRH1	,000	,000	,000	,000	,000
PRH2	,000	,000	,000	,000	,000
PRH3	,000	,000	,000	,000	,000
PRH4	,000	,000	,000	,000	,000
KPL1	,000	,000	,000	,000	,000
KPL2	,000	,000	,000	,000	,000
KPL3	,000	,000	,000	,000	,000
KPL4	,000	,000	,000	,000	,000
KPL5	,000	,000	,000	,000	,000
KPR8	,000	,000	,000	,000	,000
KPR7	,000	,000	,000	,000	,000
KPR6	,000	,000	,000	,000	,000
KPR1	,000	,000	,000	,000	,000