

Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI YOGYAKARTA

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Program Studi Manajemen. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Yogyakarta”**. Saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner.

Berikut adalah kuesioner penelitian yang saya berikan, mohon kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner sesuai dengan apa yang terjadi dan dengan sejujur – jujur nya. Jawaban yang saudara/i berikan akan terjaga keamanan dan kerahasiaannya. Dan jawaban yang saudara/i berikan kepada saya tidak berpengaruh terhadap saudara/i karena ini hanya merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi saya.

Atas kesediaannya saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Richo Haris Pratama

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuisisioner ini, mohon kesediaan Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Saudara/i berikan akan diperlakukan secara aman dan rahasia).

1. Jenis Kelamin

- Pria
 Wanita

2. Usia tahun

- 17 – 25 Tahun 36 – 45 tahun
 26 – 35 Tahun > 45 Tahun

3. Pekerjaan

- PNS Wiraswasta Lainnya.
 Pelajar/Mahasiswa TNI/POLRI
 Dosen Ibu Rumah Tangga

4. Pendidikan Terakhir

- SD D3 S3
 SMP S1 Lainnya
 SMA/SMK S2

5. Tempat Tinggal di Yogyakarta

- Kota Yogyakarta Kab. Kulon Progo
 Kab. Bantul Kab. Gunung kidul
 Kab. Sleman

6. Berapa kali dalam 3 bulan menggunakan Gojek

- ≤ 3 X ≥ 3 X

B. PENILAIAN RESPONDEN

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i dengan memberikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Keterangan : STS (1) : Sangat Tidak Setuju
 TS (2) : Tidak Setuju
 N (3) : Netral
 S (4) : Setuju
 SS (5) : Sangat Setuju

A. Persepsi kualitas pelayanan

1. Tangibles

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa kendaraan yang digunakan selalu sesuai dengan Standar dalam pelayanan					
2	Saya merasa selalu diberi perlengkapan penunjang lainnya (Helm, masker, dan penutup rambut, dan Jas Hujan)					
3	Saya merasa driver Gojek selalu berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pelanggan					

2. Reliabilty

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Driver Gojek mengemudikan kendaraan dengan mematuhi tata tertib lalu lintas					
2	Driver mengenakan harga sesuai yang tertera di aplikasi					

3.	Ada pemberitahuan yang jelas jika terjadi keterlambatan dalam pelayanan ke pelanggan					
----	--	--	--	--	--	--

3. Responsiveness

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya tidak kesulitan dalam memesan pesanan melalui aplikasi					
2	Saya tidak menunggu terlalu lama setelah memesan pesanan melalui aplikasi					
3	Driver Gojek mengkonfirmasi orderan pelanggan dengan cara menelpon atau chat untuk memastikan pesanan					

4. Assurance

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa driver Gojek terampil dalam mengemudikan motor					
2	Saya merasa driver selalu bersikap sopan terhadap pelanggan					
3	Saya merasa driver Gojek memberikan respon yang baik terhadap kritik dan saran pelanggan					

5. *Emphaty*

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa driver Gojek tidak membedakan pelanggan dalam segi pelayanan					
2	Saya merasa driver selalu sabar dalam melayani pelanggan					
3	Driver Gojek dapat meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan					

B. Persepsi harga

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa harga yang diberikan Gojek sangat terjangkau					
2	Saya merasakan harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang dikeluarkan					
3	Saya merasakan harga yang diberikan lebih kompetitif dibandingkan pesaing					

C. Kepuasan pelanggan

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya sangat puas dengan pelayanan dan harga yang diberikan Gojek					
2	Saya selalu memberikan pujian yang sifatnya positif terhadap Gojek					
3	Saya merasa layanan yang diberikan Gojek sesuai dengan apa yang saya harapkan					

D. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya akan terus menggunakan transportasi layanan gojek					
2	Transportasi Gojek akan menjadi transportasi layanan utama saya					
3	Saya akan merekomendasikan ke orang lain tentang Gojek					

Lampiran 2. Hasil data responden

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4
4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3
3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4
3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4
3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

KU A1	KU A2	KU A3	KU A4	KU A5	KU A6	KU A7	KU A8	KU A9	KUA 10	KUA 11	KUA 12	KUA 13	KUA 14	KUA 15	HA R1	HA R2	HA R3	KE P1	KE P2	KE P3	LO Y1	LO Y2	LO Y3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5

Lampiran 3. Hasil uji Confirmatory Factor Analysis

			Estimate
KUA1	<---	KUA	0.793
KUA2	<---	KUA	0.755
KUA3	<---	KUA	0.773
KUA4	<---	KUA	0.763
KUA5	<---	KUA	0.789
KUA6	<---	KUA	0.724
KUA7	<---	KUA	0.774
KUA8	<---	KUA	0.742
KUA9	<---	KUA	0.775
KUA10	<---	KUA	0.664
KUA11	<---	KUA	0.779
KUA12	<---	KUA	0.771
KUA13	<---	KUA	0.806
KUA14	<---	KUA	0.798
KUA15	<---	KUA	0.773
HAR1	<---	HAR	0.765
HAR2	<---	HAR	0.729
HAR3	<---	HAR	0.765
KEP1	<---	KEP	0.772
KEP2	<---	KEP	0.804
KEP3	<---	KEP	0.762
LOY1	<---	LOY	0.732
LOY2	<---	LOY	0.746
LOY3	<---	LOY	0.799

Lampiran 4. Hasil uji reliabilitas

			Estimate	SUM ESTIMATE	(Factor Loading) ²	1-(Factor Loading) ²	se	(SUM Estimate) ²	se+(SUM Estimate) ²	Hasil
KUA1	<---	KUA	0.793	11.479	0.628849	0.371151	6.198319	131.767441	137.96576	0.955073
KUA2	<---	KUA	0.755		0.570025	0.429975				
KUA3	<---	KUA	0.773		0.597529	0.402471				
KUA4	<---	KUA	0.763		0.582169	0.417831				
KUA5	<---	KUA	0.789		0.622521	0.377479				
KUA6	<---	KUA	0.724		0.524176	0.475824				
KUA7	<---	KUA	0.774		0.599076	0.400924				
KUA8	<---	KUA	0.742		0.550564	0.449436				
KUA9	<---	KUA	0.775		0.600625	0.399375				
KUA10	<---	KUA	0.664		0.440896	0.559104				
KUA11	<---	KUA	0.779		0.606841	0.393159				
KUA12	<---	KUA	0.771		0.594441	0.405559				
KUA13	<---	KUA	0.806		0.649636	0.350364				
KUA14	<---	KUA	0.798		0.636804	0.363196				
KUA15	<---	KUA	0.773		0.597529	0.402471				
HAR1	<---	HAR	0.765	2.259	0.585225	0.414775	1.298109	5.103081	6.40119	0.797208
HAR2	<---	HAR	0.729		0.531441	0.468559				
HAR3	<---	HAR	0.765		0.585225	0.414775				
KEP1	<---	KEP	0.772	2.338	0.595984	0.404016	1.176956	5.466244	6.6432	0.822833
KEP2	<---	KEP	0.804		0.646416	0.353584				
KEP3	<---	KEP	0.762		0.580644	0.419356				
LOY1	<---	LOY	0.732	2.277	0.535824	0.464176	1.269259	5.184729	6.453988	0.803337

			Estimate	SUM ESTIMATE	(Factor Loading) ²	1-(Factor Loading) ²	se	(SUM Estimate) ²	se+(SUM Estimate) ²	Hasil
LOY2	<---	LOY	0.746		0.556516	0.443484				
LOY3	<---	LOY	0.799		0.638401	0.361599				

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY3	2.000	5.000	.178	.888	-.806	-2.015
LOY2	2.000	5.000	.099	.496	-.673	-1.682
LOY1	2.000	5.000	-.191	-.955	-.219	-.549
KEP3	2.000	5.000	-.246	-1.230	-.472	-1.179
KEP2	2.000	5.000	-.054	-.271	-.676	-1.690
KEP1	2.000	5.000	.273	1.364	-.816	-2.039
HAR3	2.000	5.000	-.229	-1.147	-.419	-1.048
HAR2	2.000	5.000	-.470	-2.352	.278	.695
HAR1	2.000	5.000	-.400	-1.998	-.059	-.148
KUA15	2.000	5.000	-.095	-.473	-.672	-1.680
KUA14	2.000	5.000	-.215	-1.075	-.350	-.875
KUA13	2.000	5.000	-.474	-2.368	-.023	-.058
KUA12	2.000	5.000	-.170	-.849	-.630	-1.574
KUA11	2.000	5.000	-.069	-.344	-.621	-1.551
KUA10	2.000	5.000	-.466	-2.331	.177	.442
KUA9	2.000	5.000	-.185	-.925	-.450	-1.125
KUA8	2.000	5.000	-.155	-.776	-.345	-.862
KUA7	2.000	5.000	-.352	-1.762	-.216	-.540
KUA6	2.000	5.000	-.046	-.231	-.707	-1.766
KUA5	2.000	5.000	-.316	-1.579	-.449	-1.123
KUA4	2.000	5.000	-.229	-1.145	-.453	-1.132
KUA3	2.000	5.000	-.248	-1.241	-.732	-1.830
KUA2	2.000	5.000	-.195	-.973	-.581	-1.453
KUA1	2.000	5.000	-.114	-.571	-.699	-1.747
Multivariate					-8.379	-1.453

Lampiran 6. Identifikasi Outliers

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
106	46.039	.004	.482
78	40.747	.018	.747
2	39.264	.026	.742
105	38.256	.033	.725
43	34.904	.070	.982
39	33.986	.085	.990
51	33.952	.086	.976
72	32.872	.107	.993
11	32.117	.124	.997
117	31.581	.138	.998
123	31.577	.138	.995
49	31.491	.140	.991
9	30.942	.155	.995
44	30.913	.156	.991
3	30.549	.167	.993
30	30.326	.174	.992
97	30.276	.176	.987
55	30.250	.177	.977
131	29.934	.187	.981
104	29.879	.189	.971
124	29.795	.192	.961
99	29.563	.200	.962
63	29.441	.204	.954

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
64	29.396	.206	.934
125	29.097	.217	.947
28	28.953	.222	.940
10	28.942	.222	.913
60	28.669	.233	.927
90	28.659	.233	.897
118	28.307	.247	.928
8	28.268	.249	.904
116	28.126	.255	.898
110	28.120	.255	.860
13	28.067	.257	.829
100	27.882	.265	.834
12	27.789	.269	.813
122	27.302	.291	.900
89	27.208	.295	.887
24	27.117	.299	.872
85	26.882	.310	.893
6	26.811	.313	.875
111	26.720	.318	.860
140	26.686	.319	.827
138	26.601	.323	.808
62	26.527	.327	.785
22	26.200	.343	.848
135	26.145	.346	.822

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
21	26.103	.348	.789
42	26.088	.349	.741
92	26.080	.349	.686
150	25.961	.355	.680
73	25.906	.358	.643
115	25.809	.363	.626
50	25.781	.364	.575
23	25.593	.374	.605
47	25.561	.376	.556
27	25.451	.382	.547
70	25.311	.389	.554
143	25.154	.397	.572
80	25.147	.398	.509
65	25.073	.402	.482
103	24.916	.410	.502
144	24.907	.411	.441
113	24.832	.415	.416
40	24.829	.415	.354
107	24.546	.431	.440
142	24.442	.437	.432
114	24.409	.438	.386
132	24.392	.439	.334
52	24.162	.452	.393
137	24.090	.456	.369

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
54	24.059	.458	.325
148	23.776	.474	.413
53	23.748	.476	.366
121	23.605	.484	.381
7	23.436	.494	.412
139	23.422	.495	.357
87	23.211	.507	.410
133	23.203	.508	.352
81	23.197	.508	.297
130	23.099	.514	.289
134	23.005	.519	.280
34	22.789	.532	.332
76	22.767	.534	.286
120	22.735	.535	.247
59	22.513	.549	.301
145	22.457	.552	.272
61	22.446	.553	.226
31	22.437	.553	.182
98	22.338	.559	.177
136	22.295	.562	.152
5	22.250	.564	.130
35	22.148	.570	.126
146	22.112	.573	.104
4	21.947	.582	.118

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
37	21.927	.584	.093
108	21.870	.587	.080
15	21.826	.590	.066
102	21.741	.595	.060
101	21.547	.606	.075

Lampiran 7. Notes For Model

Number of distinct sample moments:	300
Number of distinct parameters to be estimated:	54
Degrees of freedom (300 - 54):	246

Lampiran 8. Hasil Uji Goodness Of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	54	344.766	246	.000	1.401
Saturated model	300	.000	0		
Independence model	24	2686.704	276	.000	9.734

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.025	.848	.815	.696
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.304	.143	.069	.132

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.052	.038	.064	.394

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	.242	.234	.250	.000

Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<---	KUA	.389	.086	4.546	***	par_21
KEP	<---	HAR	.607	.114	5.312	***	par_22
LOY	<---	KEP	.530	.156	3.387	***	par_23
LOY	<---	KUA	.158	.078	2.033	.042	par_24
LOY	<---	HAR	.255	.124	2.048	.041	par_25
KUA1	<---	KUA	1.000				
KUA2	<---	KUA	.894	.087	10.265	***	par_1
KUA3	<---	KUA	.949	.090	10.565	***	par_2
KUA4	<---	KUA	.917	.088	10.366	***	par_3
KUA5	<---	KUA	.999	.092	10.881	***	par_4
KUA6	<---	KUA	.937	.096	9.751	***	par_5
KUA7	<---	KUA	.924	.087	10.620	***	par_6
KUA8	<---	KUA	.814	.081	10.028	***	par_7
KUA9	<---	KUA	.892	.084	10.571	***	par_8
KUA10	<---	KUA	.755	.086	8.749	***	par_9
KUA11	<---	KUA	.930	.087	10.675	***	par_10
KUA12	<---	KUA	.936	.088	10.592	***	par_11
KUA13	<---	KUA	.967	.087	11.168	***	par_12
KUA14	<---	KUA	.935	.085	11.066	***	par_13
KUA15	<---	KUA	.952	.090	10.623	***	par_14
HAR1	<---	HAR	1.000				

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
HAR2	<---	HAR	.896	.104	8.648	***	par_15
HAR3	<---	HAR	1.012	.115	8.787	***	par_16
KEP1	<---	KEP	1.000				
KEP2	<---	KEP	1.054	.104	10.114	***	par_17
KEP3	<---	KEP	.996	.104	9.612	***	par_18
LOY1	<---	LOY	1.000				
LOY2	<---	LOY	1.104	.121	9.104	***	par_19
LOY3	<---	LOY	1.222	.125	9.809	***	par_20

Lampiran 10. Direct Effects

	Persepsi Harga	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	.401	.500	.000	.000
Loyalitas Pelanggan	.277	.191	.596	.000

Lampiran 11. Indirect Effects

	Persepsi Harga	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	.000	.000	.000	.000
Loyalitas Pelanggan	.350	.249	.000	.000