

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Express di Yogyakarta)

Responden yang terhormat.

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta program studi Manajemen yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi tentang “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada jasa pengiriman barang JNE Express di Yogyakarta”. Saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner.

Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Satriyo Sambodo

20150410145

A. Data Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan diperlakukan secara rahasia).

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Usia tahun

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

3. Pekerjaan

- Mahasiswa/Pelajar
- TNI/POLRI/ PNS
- Wiraswasta
- Guru/ Dosen
- Lainnya

4. Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D3
- S1
- S2
- S3
- Lainnya

5. Tempat Tinggal di Yogyakarta

- Kota Yogyakarta
- Bantul
- Gunungkidul
- Kulon Progo
- Sleman

B. Penilaian Responden

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/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. Keandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan JNE memberikan pelayanan secara profesional					
2	Karyawan JNE jelas dalam menyampaikan informasi					
3	Karyawan JNE melakukan sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan					

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan JNE memberikan layanan yang cepat					
2	Karyawan JNE selalu bersedia untuk membantu Saya					
3	Karyawan JNE bersedia mengakses <i>track shipment</i> (melacak pengiriman)					

3. Jaminan (*Assurances*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Karyawan JNE memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Saya					
2	Karyawan JNE memiliki kesopanan dan keramahan dalam bersikap					
3	JNE memberikan jaminan atas barang dalam proses pengiriman					

4. Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa karyawan JNE melayani tanpa membedakan karakter pelanggan					
2	Karyawan JNE sabar dalam melayani					
3	Karyawan JNE paham maksud Saya sehingga dapat melayani pengiriman					

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	JNE memiliki peralatan modern					
2	Fasilitas fisik JNE secara visual menarik					
3	Karyawan berpenampilan rapi					

B) Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa puas menggunakan layanan JNE					
2	Pelayanan JNE sesuai dengan harapan Saya					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan JNE					

C) Loyalitas Pelanggan1. Pembelian Ulang (*Continue purchasing*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya selalu menggunakan kembali jasa JNE					
2	Saya tidak akan berpindah jasa pengiriman selain JNE					

2. Penyampaian Positif (*Say positive thing*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya bersedia menceritakan pengalaman yang menarik kepada orang lain					

3. Merekomendasi Teman (*Recommend friends*)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merekomendasikan JNE kepada orang lain					

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal di DIY	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KEP1	KEP2	KEP3	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	
1	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
2	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5
3	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5
4	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
5	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
6	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	S1	Bantul	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
7	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
8	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4
9	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4
10	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	S1	Bantul	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
11	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
12	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
13	Laki-laki	23	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
14	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4
15	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3
16	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
17	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
18	Laki-laki	18	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3
19	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
20	Perempuan	18	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

21	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	
22	Perempuan	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
23	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	
24	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	
25	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	
26	Perempuan	42	PNS	S1	Kota Yogyakarta	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
27	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	
28	Perempuan	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
29	Perempuan	22	Mahasiswa/pelajar	D3	Kota Yogyakarta	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	
30	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	
31	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	
32	Laki-laki	20	Karyawan swasta	SMA/SMK	Bantul	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	
33	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	
34	Perempuan	18	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
35	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	
37	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	2	3	3	2	
38	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	2	2
39	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	5	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
40	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	2	2	
41	Laki-laki	25	Wiraswasta	S1	Bantul	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	
42	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

43	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3
44	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	2
45	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4		
46	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	
47	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
48	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
50	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
51	Perempuan	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
52	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
53	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
54	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4		
55	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
56	Laki-laki	30	Wiraswasta	S1	Kota Yogyakarta	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	
57	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3
58	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	
59	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
60	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	2	2	
61	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
62	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
63	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

64	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4
65	Laki-laki	19	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
66	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
67	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
68	Laki-laki	36	Wiraswasta	S1	Bantul	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
69	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
70	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
71	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
72	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3
73	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
74	Perempuan	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
75	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
76	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
77	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
78	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4
79	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
80	Laki-laki	32	PNS	S1	Kota Yogyakarta	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
81	Laki-laki	41	PNS	S1	Kota Yogyakarta	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
83	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
84	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
85	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

86	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kulon Progo	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4		
87	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
88	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
89	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
90	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
91	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
92	Laki-laki	36	Wiraswasta	S1	Sleman	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	
93	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
94	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
95	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
96	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
97	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	
98	Perempuan	22	Mahasiswa/pelajar	S1	Sleman	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
99	Perempuan	23	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
100	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
101	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
102	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
103	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
104	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
105	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
107	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

108	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3		
109	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	
110	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
111	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
112	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
113	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
114	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
115	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
116	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
117	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
118	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
119	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
120	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
121	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
122	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
123	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
124	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
125	Perempuan	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
126	Perempuan	24	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
127	Laki-laki	28	Wiraswasta	S1	Sleman	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
128	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
129	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

130	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	
131	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	
132	Laki-laki	40	PNS	S1	Kota Yogyakarta	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
133	Perempuan	28	Wiraswasta	S1	Kota Yogyakarta	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	
134	Perempuan	33	Wiraswasta	S1	Sleman	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
135	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
136	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
137	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Gunungkidul	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
138	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
139	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
140	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
141	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
142	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
143	Laki-laki	42	Wiraswasta	S1	Sleman	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
144	Laki-laki	35	Wiraswasta	S1	Kota Yogyakarta	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
145	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
146	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
147	Laki-laki	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
148	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Bantul	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
149	Laki-laki	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
150	Perempuan	20	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
151	Perempuan	23	Wiraswasta	SMA/SMK	Gunungkidul	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	

Tabulasi Data Melalui *Microsoft Excel*

152	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
153	Perempuan	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
154	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2		
155	Perempuan	22	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Kota Yogyakarta	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3		
156	Laki-laki	21	Mahasiswa/pelajar	SMA/SMK	Sleman	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

Lampiran 3. Frekuensi Karakteristik Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tempat Tinggal
N	Valid	156	156	156	156	156
	Missing	0	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	97	62,2	62,2	62,2
	Perempuan	59	37,8	37,8	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 Tahun	144	92,3	92,3	92,3
	26 - 35 Tahun	6	3,8	3,8	96,2
	36 - 45 Tahun	6	3,8	3,8	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	141	90,4	90,4	90,4
	TNI/POLRI/PNS	4	2,6	2,6	92,9
	Wiraswasta	10	6,4	6,4	99,4
	Lainnya	1	,6	,6	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	139	89,1	89,1	89,1
D3	1	,6	,6	89,7
S1	16	10,3	10,3	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kota Yogyakarta	48	30,8	30,8	30,8
Bantul	70	44,9	44,9	75,6
Gunungkidul	4	2,6	2,6	78,2
Kulon Progo	5	3,2	3,2	81,4
Sleman	29	18,6	18,6	100,0
Total	156	100,0	100,0	

Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen

Standardized Regression Weights

	Estimate
KEP <--- KP	,793
LOY <--- KP	,297
LOY <--- KEP	,460
KP1 <--- KP	,791
KP2 <--- KP	,773
KP3 <--- KP	,802
KP4 <--- KP	,799
KP5 <--- KP	,820
KP6 <--- KP	,661
KP7 <--- KP	,822
KP8 <--- KP	,814
KP9 <--- KP	,813
KP10 <--- KP	,702
KP11 <--- KP	,757
KP12 <--- KP	,732
KP13 <--- KP	,718
KP14 <--- KP	,774
KP15 <--- KP	,768
KEP1 <--- KEP	,885
KEP2 <--- KEP	,795
KEP3 <--- KEP	,822
LOY1 <--- LOY	,785
LOY2 <--- LOY	,731
LOY3 <--- LOY	,811
LOY4 <--- LOY	,857

1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	Factor Loading	Batas	Keterangan
KP	KP1	0,791	> 0,5	Valid
	KP2	0,773		Valid
	KP3	0,802		Valid
	KP4	0,799		Valid
	KP5	0,820		Valid
	KP6	0,661		Valid
	KP7	0,822		Valid
	KP8	0,814		Valid
	KP9	0,813		Valid
	KP10	0,702		Valid
	KP11	0,757		Valid
	KP12	0,732		Valid
	KP13	0,718		Valid
	KP14	0,774		Valid
	KP15	0,768		Valid

Variabel	Butir	Factor Loading	Batas	Keterangan
KEP	KEP1	0,885	> 0,5	Valid
	KEP2	0,795		Valid
	KEP3	0,822		Valid

Variabel	Butir	Factor Loading	Batas	Keterangan
LOY	LOY1	0,785	> 0,5	Valid
	LOY2	0,731		Valid
	LOY3	0,811		Valid
	LOY4	0,857		Valid

2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	CR	Batas	Keterangan
KP	0,9563	> 0,70	Reliabel

Variabel	CR	Batas	Keterangan
KEP	0,8731	> 0,70	Reliabel

Variabel	CR	Batas	Keterangan
LOY	0,8743	> 0,70	Reliabel

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)
Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan**

			Estimate	(Standard Loading)²	1-(Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error
KP1	<---	KP	0,791	0,625681	0,374319	6,080514
KP2	<---	KP	0,773	0,597529	0,402471	
KP3	<---	KP	0,802	0,643204	0,356796	
KP4	<---	KP	0,799	0,638401	0,361599	
KP5	<---	KP	0,82	0,6724	0,3276	
KP6	<---	KP	0,661	0,436921	0,563079	
KP7	<---	KP	0,822	0,675684	0,324316	
KP8	<---	KP	0,814	0,662596	0,337404	
KP9	<---	KP	0,813	0,660969	0,339031	
KP10	<---	KP	0,702	0,492804	0,507196	
KP11	<---	KP	0,757	0,573049	0,426951	
KP12	<---	KP	0,732	0,535824	0,464176	
KP13	<---	KP	0,718	0,515524	0,484476	
KP14	<---	KP	0,774	0,599076	0,400924	
KP15	<---	KP	0,768	0,589824	0,410176	
Jumlah Standard Loading			11,546			

(Jumlah Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)²	Hasil
133,310116	139,39063	0,956377886

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)
Variabel Kepuasan Pelanggan**

			Estimate	(Standard Loading)²	1-(Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error
KEP1	<---	KEP	0,885	0,783225	0,216775	0,909066
KEP2	<---	KEP	0,795	0,632025	0,367975	
KEP3	<---	KEP	0,822	0,675684	0,324316	
Jumlah Standard Loading			2,502			

(Jumlah Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)²	Hasil
6,260004	7,16907	0,873196105

Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)
Variabel Loyalitas Pelanggan

			Estimate	(Standard Loading)²	1-(Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error
LOY1	<---	LOY	0,785	0,616225	0,383775	1,457244
LOY2	<---	LOY	0,731	0,534361	0,465639	
LOY3	<---	LOY	0,811	0,657721	0,342279	
LOY4	<---	LOY	0,857	0,734449	0,265551	
Jumlah Standard Loading			3,184			

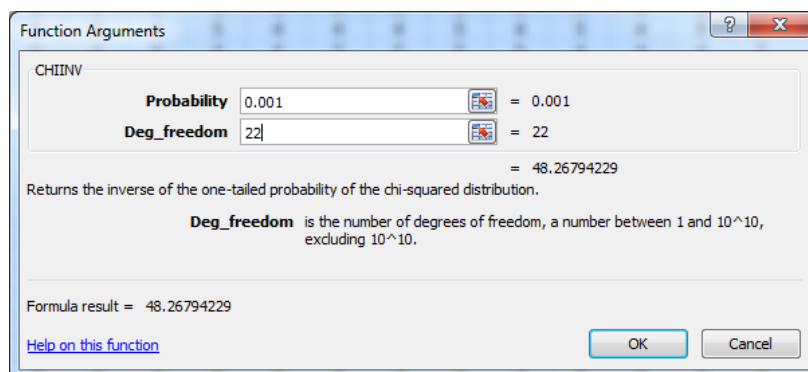
(Jumlah Standard Loading)²	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading)²	Hasil
10,137856	11,5951	0,874322429

Lampiran 5. Uji Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	2,000	5,000	,019	,094	-,691	-1,761
LOY3	2,000	5,000	,133	,679	-,711	-1,812
LOY2	2,000	5,000	-,065	-,330	-,361	-,921
LOY1	2,000	5,000	-,063	-,321	-,490	-1,250
KEP3	2,000	5,000	-,346	-1,767	-,582	-1,484
KEP2	2,000	5,000	-,212	-1,083	-,614	-1,565
KEP1	2,000	5,000	-,353	-1,800	-,644	-1,641
KP15	2,000	5,000	,042	,216	-,512	-1,306
KP14	2,000	5,000	,136	,692	-,754	-1,921
KP13	2,000	5,000	,364	1,855	-,607	-1,547
KP12	2,000	5,000	-,230	-1,175	-,283	-,721
KP11	2,000	5,000	,458	2,337	-,451	-1,150
KP10	2,000	5,000	,035	,177	-,288	-,735
KP9	2,000	5,000	,044	,226	-,512	-1,306
KP8	2,000	5,000	-,101	-,514	-,502	-1,280
KP7	2,000	5,000	,042	,213	-,629	-1,603
KP6	2,000	5,000	-,145	-,740	-,412	-1,051
KP5	2,000	5,000	-,177	-,903	-,648	-1,653
KP4	2,000	5,000	,181	,923	-,544	-1,386
KP3	2,000	5,000	-,080	-,406	-,811	-2,069
KP2	2,000	5,000	-,525	-2,679	-,087	-,221
KP1	2,000	5,000	,155	,790	-,645	-1,644
Multivariate					-8,518	-1,637

Lampiran 6. Uji Outlier



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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
9	42,306	,006	,593
34	42,188	,006	,237
39	39,354	,013	,325
27	35,461	,035	,792
40	34,128	,048	,869
30	34,012	,049	,781
49	33,686	,053	,723
60	32,540	,069	,846
78	30,809	,100	,978
13	30,513	,107	,975
24	30,147	,115	,975
43	29,989	,119	,965
44	29,972	,119	,940
99	29,232	,138	,975
8	29,225	,139	,956
130	28,990	,145	,953
28	28,389	,163	,978
36	27,977	,176	,986
97	27,850	,181	,982
68	27,796	,183	,973
2	27,682	,186	,966
90	27,562	,191	,958
33	27,370	,198	,957
74	27,287	,201	,944
79	27,067	,209	,947

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
5	26,864	,216	,950
41	26,800	,219	,934
29	26,583	,227	,940
20	26,516	,230	,923
56	26,494	,231	,895
7	25,918	,255	,959
62	25,541	,272	,978
11	25,505	,274	,969
71	25,300	,283	,973
31	25,298	,283	,959
105	25,199	,288	,954
53	25,043	,295	,955
133	25,031	,296	,937
73	25,008	,297	,916
131	24,858	,304	,918
55	24,711	,311	,919
86	24,676	,313	,898
58	24,124	,341	,966
10	24,073	,343	,957
37	23,972	,349	,954
4	23,845	,355	,954
52	23,835	,356	,936
64	23,636	,367	,948
95	23,632	,367	,928
54	23,503	,374	,929
12	23,369	,381	,931
91	23,263	,387	,929
77	23,141	,394	,929
102	22,717	,418	,972
26	22,659	,421	,966
16	22,659	,421	,952
67	22,601	,425	,943
93	22,519	,429	,938
88	22,481	,432	,924
51	22,370	,438	,924
47	22,308	,442	,913
3	22,263	,444	,896
103	22,098	,454	,910
75	22,019	,459	,903
23	21,978	,461	,884

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
38	21,833	,470	,895
111	21,814	,471	,869
139	21,814	,471	,831
22	21,531	,488	,890
45	21,462	,492	,879
66	21,208	,508	,919
108	21,127	,513	,914
136	21,127	,513	,886
1	21,035	,519	,882
72	21,021	,519	,852
122	20,972	,522	,832
150	20,972	,522	,789
17	20,961	,523	,745
89	20,914	,526	,717
15	20,732	,537	,757
63	20,684	,540	,729
6	20,570	,547	,735
50	20,542	,549	,695
124	20,491	,552	,667
152	20,491	,552	,606
125	20,470	,554	,557
153	20,470	,554	,493
35	20,410	,557	,466
57	20,379	,559	,422
19	20,256	,567	,434
84	20,236	,568	,384
123	20,134	,575	,384
151	20,134	,575	,323
117	19,941	,587	,376
145	19,941	,587	,316
76	19,923	,588	,270
59	19,781	,597	,290
21	19,774	,597	,240
132	19,737	,599	,208
114	19,633	,606	,209

Lampiran 7. Notes For Model

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	253
Number of distinct parameters to be estimated:	47
Degrees of freedom (253 - 47):	206

Lampiran 8. Uji Goodness Of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	47	276,535	206	,001	1,342
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	2663,352	231	,000	11,530

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,030	,865	,834	,704
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,349	,143	,061	,130

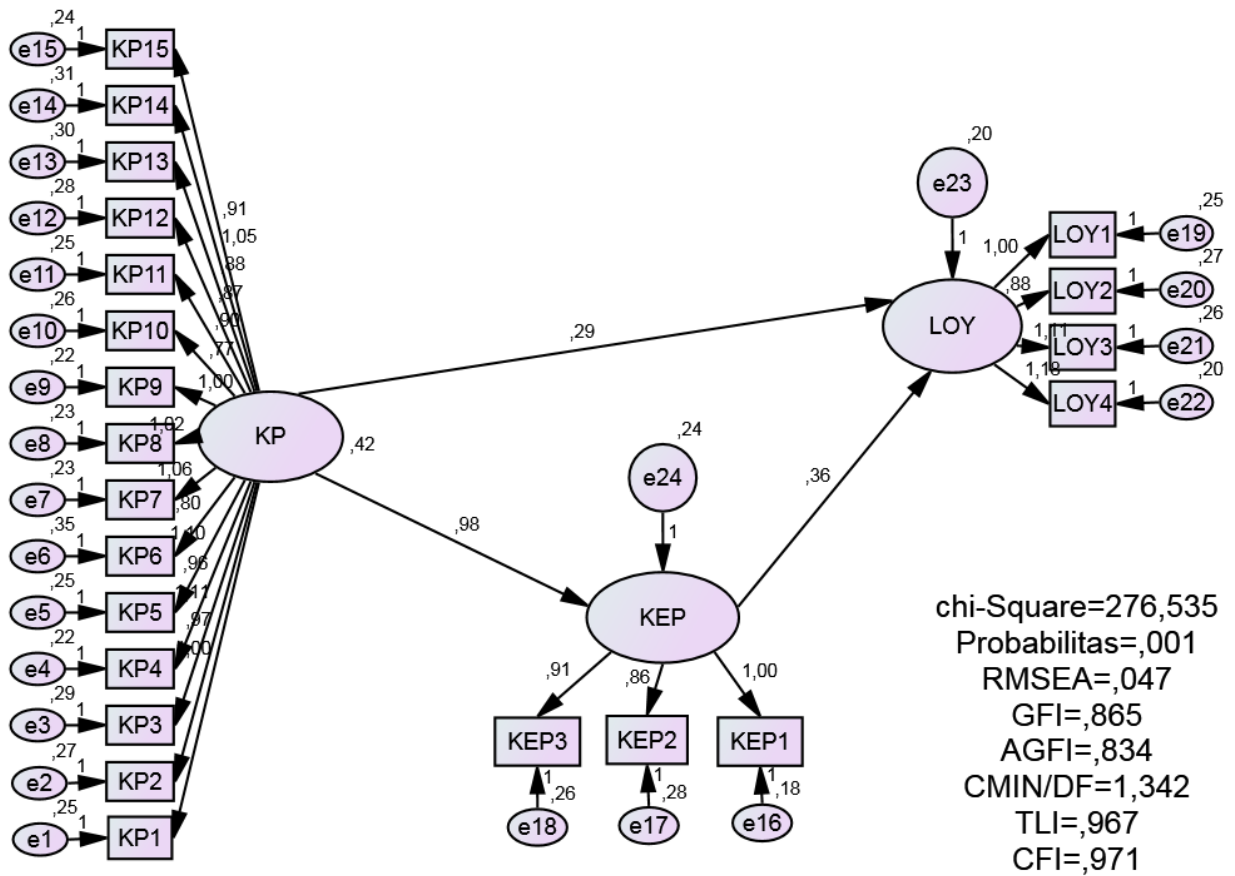
Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,896	,884	,971	,967	,971
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	,047	,031	,061	,624
Independence model	,261	,252	,270	,000

Lampiran 9. Model Penelitian Struktural



Lampiran 10. Uji Hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<--- KP	,981	,102	9,648	***	par_21
LOY	<--- KP	,290	,124	2,335	,020	par_20
LOY	<--- KEP	,363	,105	3,469	***	par_22
KP1	<--- KP	1,000				
KP2	<--- KP	,971	,090	10,760	***	par_1
KP3	<--- KP	1,115	,098	11,352	***	par_2
KP4	<--- KP	,960	,085	11,293	***	par_3
KP5	<--- KP	1,099	,094	11,643	***	par_4
KP6	<--- KP	,801	,090	8,871	***	par_5
KP7	<--- KP	1,060	,090	11,761	***	par_6
KP8	<--- KP	1,023	,089	11,549	***	par_7
KP9	<--- KP	,999	,087	11,493	***	par_8
KP10	<--- KP	,775	,081	9,526	***	par_9
KP11	<--- KP	,898	,086	10,504	***	par_10
KP12	<--- KP	,870	,086	10,071	***	par_11
KP13	<--- KP	,875	,089	9,836	***	par_12
KP14	<--- KP	1,046	,097	10,814	***	par_13
KP15	<--- KP	,908	,085	10,693	***	par_14
KEP1	<--- KEP	1,000				
KEP2	<--- KEP	,859	,071	12,098	***	par_15
KEP3	<--- KEP	,909	,073	12,502	***	par_16
LOY1	<--- LOY	1,000				
LOY2	<--- LOY	,878	,093	9,444	***	par_17
LOY3	<--- LOY	1,113	,108	10,341	***	par_18
LOY4	<--- LOY	1,178	,106	11,144	***	par_19

Lampiran 11. Uji Langsung Dan Tidak Langsung

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	KEP	LOY
KEP	,793	,000	,000
LOY	,297	,460	,000
LOY4	,000	,000	,857
LOY3	,000	,000	,811
LOY2	,000	,000	,731
LOY1	,000	,000	,785
KEP3	,000	,822	,000
KEP2	,000	,795	,000
KEP1	,000	,885	,000
KP15	,768	,000	,000
KP14	,774	,000	,000
KP13	,718	,000	,000
KP12	,732	,000	,000
KP11	,757	,000	,000
KP10	,702	,000	,000
KP9	,813	,000	,000
KP8	,814	,000	,000
KP7	,822	,000	,000
KP6	,661	,000	,000
KP5	,820	,000	,000
KP4	,799	,000	,000
KP3	,802	,000	,000
KP2	,773	,000	,000
KP1	,791	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KP	KEP	LOY
KEP	,000	,000	,000
LOY	,365	,000	,000
LOY4	,568	,394	,000
LOY3	,537	,373	,000
LOY2	,484	,336	,000
LOY1	,520	,361	,000
KEP3	,652	,000	,000
KEP2	,630	,000	,000

	KP	KEP	LOY
KEP1	,702	,000	,000
KP15	,000	,000	,000
KP14	,000	,000	,000
KP13	,000	,000	,000
KP12	,000	,000	,000
KP11	,000	,000	,000
KP10	,000	,000	,000
KP9	,000	,000	,000
KP8	,000	,000	,000
KP7	,000	,000	,000
KP6	,000	,000	,000
KP5	,000	,000	,000
KP4	,000	,000	,000
KP3	,000	,000	,000
KP2	,000	,000	,000
KP1	,000	,000	,000

Lampiran 12. Hasil Turnitin

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : SATRIYO SAMBODO
NIM : 20150410145
Prodi : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN JNE
EXPRESS
Dosen Pembimbing : Retno Widowati PA, Msi, Ph.D

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 19%.

Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolahan

Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 28-11-2018
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al-Zein, S.Kom.I