

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Kuesioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan Hormat,

Saya Muamar Sidqon mahasiswa S1 prodi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dan mengisi kuisisioner ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 saya.

Dengan adanya latar belakang demikian, saya memohon bantuan dan kesediannya saudara/i untuk terlibat dalam penelitian ini untuk mengisi kuisisioner yang telah terlampir. Saya sangat berharap saudara/i dapat memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan apa yang saudara/i pernah anda alami atau melakukan. Atas waktu dan perhatian yang saudara/i berikan saya ucapkan terimakasih.

Nama Responden :

Umur :

Pekerjaan :

Tingkat Penghasilan : < Rp. 1.454.154

Rp. 1.454.154 – 2.000.000

> Rp. 2.000.000

Petunjuk Pengisian : Pilihlah dan isilah jawaban yang paling sesuai dibawah ini dengan memberi tanda centang.

1. Frekuensi menggunakan jasa *Shoes and Care* dalam 1 tahun.....kali

Petunjuk pengisian : Berilah tanda centang pada kolom jawaban menurut anda paling sesuai.

Keterangan :

a. Skor "1" untuk jawaban "Sangat Tidak Setuju" (STS)

b. Skor "2" untuk jawaban " Tidak Setuju" (TS)

c. Skor "3" untuk jawaban "Netral" (N)

d. Skor "4" untuk jawaban "Setuju" (S)

e. Skor "5" untuk jawaban "Sangat Setuju" (SS)

No.	Pernyataan (Kualitas Layanan)	STS	TS	N	S	SS
1.	Ruangan pelayanan di Shoes and Care bersih					
2.	Mencuci sepatu di Shoes and Care menjadi bersih					
3.	Shoes and Care memberikan garansi pembelian					
4.	Shoes and Care melayani konsumen dengan tepat waktu					
5.	Karyawan di Shoes and Care membantu dalam memberikan edukasi atau tips seputar sepatu					

No.	Pernyataan (Kewajaran Harga)	STS	TS	N	S	SS
1.	Harga yang ditawarkan cukup terjangkau					
2.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan					
3.	Harga yang ditawarkan Shoes and Care bersaing dengan kompetitornya					
4.	Shoes and Care selalu komunikatif ketika melakukan perubahan harga					

No.	Pernyataan (Kepuasan Pelanggan)	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan di Shoes and Care					
2.	Saya tidak tertarik dengan merk cuci sepatu lainnya					
3.	Saya akan membeli produk yang di jual di Shoes and Care					

No.	Pernyataan (Loyalitas Pelanggan)	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan melakukan pembelian ulang di Shoes and Care					
2.	Saya sering mencuci sepatu di Shoes and Care					
3.	Saya sangat menyukai mencuci sepatu di Shoes and Care					
4.	Saya akan tetap mencuci di Shoes and Care walaupun banyak kompetitor yang menawarkan harga lebih murah					
5.	Saya yakin kualitas di Shoes and Care merupakan yang terbaik dibanding pesaing					
6.	Saya akan merekomendasikan Shoes and Care kepada orang lain.					

Lampiran 2. Statistik Data Penelitian

Kuesioner yang dibagikan	160
Kuesioner yang terkumpul	156
Kuesioner yang rusak	6
Kuesioner yang digunakan	150
Response rate	97,5%

Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	46	30,67
20 - 25 tahun	74	49,33
26 - 30 tahun	23	15,33
>30 tahun	7	4,67
Total	150	100.0

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	84	56,00
Pegawai Swasta	36	24,00
Wiraswasta	17	11,33
Lainnya	13	8,67
Total	150	100.0

Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan

Kategori	Frekuensi	Persentase
< Rp. 1.454.154	26	17,33
Rp. 1.454.154 – Rp. 2.000.000	87	58,00
> Rp. 2.000.000	37	24,67
Total	150	100.0

Lampiran 3. Uji Deskriptif

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	150	2	5	3.78	.810
KL2	150	2	5	3.82	.795
KL3	150	2	5	3.89	.860
KL4	150	2	5	3.81	.825
KL5	150	2	5	3.76	.857
Valid N (listwise)	150				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH1	150	2	5	3.78	.759
KH2	150	2	5	3.83	.784
KH3	150	2	5	3.82	.803
KH4	150	2	5	3.75	.750
Valid N (listwise)	150				

Descriptive Statistics

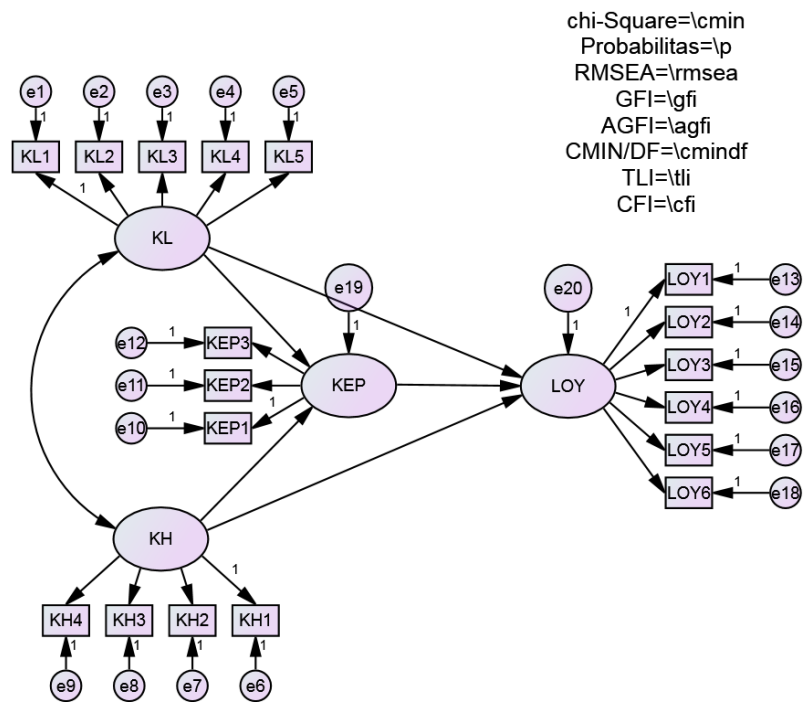
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	150	2	5	3.72	.828
KEP2	150	2	5	3.79	.848
KEP3	150	2	5	3.82	.860
Valid N (listwise)	150				

Descriptive Statistics

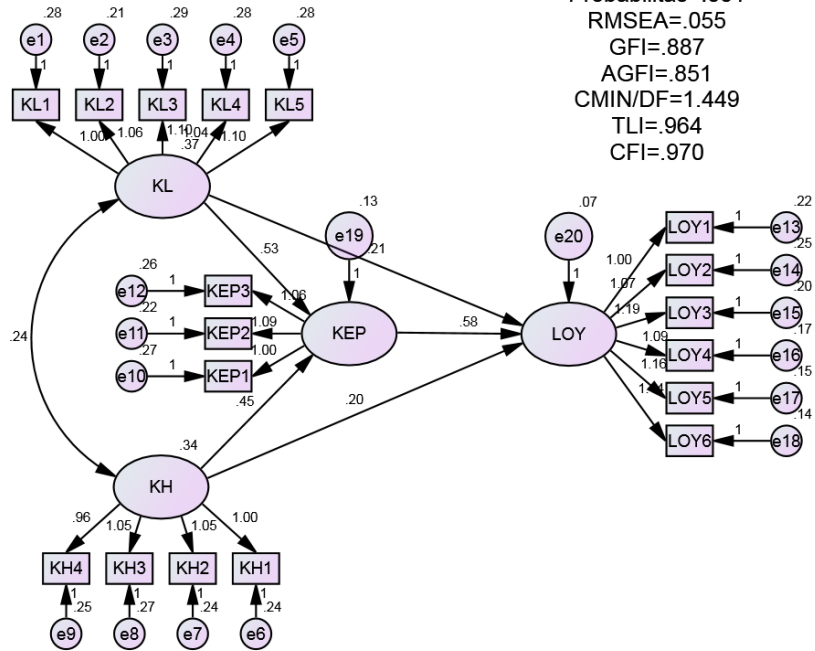
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	150	2	5	3.77	.787

LOY2	150	2	5	3.70	.841
LOY3	150	2	5	3.75	.874
LOY4	150	2	5	3.72	.804
LOY5	150	2	5	3.76	.833
LOY6	150	2	5	3.73	.808
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 4. Model Penelitian



chi-Square=186.940
 Probabilitas=.001
 RMSEA=.055
 GFI=.887
 AGFI=.851
 CMIN/DF=1.449
 TLI=.964
 CFI=.970



Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

Variabel	Butir	Factor Loading	Component Reliability
Kualitas Layanan	KL1	0,752	0,8855
	KL2	0,813	
	KL3	0,778	
	KL4	0,770	
	KL5	0,783	
Kewajaran Harga	KH1	0,767	0,8489
	KH2	0,783	
	KH3	0,762	
	KH4	0,745	
Kepuasan	KEP1	0,781	0,8468
	KEP2	0,834	
	KEP3	0,800	
Loyalitas Pelanggan	LOY1	0,801	0,9389
	LOY2	0,804	
	LOY3	0,861	
	LOY4	0,854	
	LOY5	0,881	
	LOY6	0,885	

Lampiran 6. Uji Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY6	2.000	5.000	-.016	-.082	-.651	-1.628
LOY5	2.000	5.000	.052	.262	-.865	-2.161
LOY4	2.000	5.000	-.076	-.380	-.551	-1.377
LOY3	2.000	5.000	.015	.076	-.937	-2.342
LOY2	2.000	5.000	.068	.339	-.790	-1.974
LOY1	2.000	5.000	-.242	-1.208	-.336	-.839
KEP3	2.000	5.000	-.219	-1.094	-.693	-1.733
KEP2	2.000	5.000	-.110	-.549	-.755	-1.887
KEP1	2.000	5.000	.203	1.017	-.930	-2.326
KH4	2.000	5.000	-.234	-1.171	-.199	-.499
KH3	2.000	5.000	-.211	-1.053	-.493	-1.232
KH2	2.000	5.000	-.443	-2.214	-.036	-.089
KH1	2.000	5.000	-.445	-2.223	.069	.172
KL5	2.000	5.000	-.291	-1.456	-.522	-1.304
KL4	2.000	5.000	-.133	-.666	-.673	-1.683
KL3	2.000	5.000	-.175	-.874	-.911	-2.278
KL2	2.000	5.000	-.151	-.757	-.556	-1.389
KL1	2.000	5.000	-.113	-.564	-.606	-1.516
Multivariate					-4.734	-1.080

Lampiran 7. Uji Outlier

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
118	32.252	.021	.955
39	30.421	.034	.963
55	29.193	.046	.971
7	28.668	.053	.958
43	28.617	.053	.906
64	27.817	.065	.929
51	27.300	.074	.930
54	26.924	.080	.922
123	26.809	.083	.880
103	26.581	.087	.851
143	26.245	.094	.847
146	25.834	.104	.862
130	25.437	.113	.880
121	25.100	.122	.889
133	25.065	.123	.838
78	25.006	.125	.783
3	24.950	.126	.719
11	24.918	.127	.641
63	24.342	.144	.762
93	24.254	.147	.714
30	24.155	.150	.669
142	24.026	.154	.635
120	23.766	.163	.657
21	23.200	.183	.796
49	23.136	.185	.753
149	23.059	.188	.712
2	22.970	.192	.674
52	22.949	.193	.605
60	22.872	.196	.560
106	22.656	.204	.583
12	22.240	.222	.699
116	22.168	.225	.661
125	22.130	.226	.604
115	21.919	.236	.633

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
137	21.865	.238	.585
140	21.809	.241	.538
99	21.434	.258	.655
50	21.350	.262	.627
105	21.195	.270	.636
104	21.194	.270	.565
97	21.183	.270	.497
27	21.083	.275	.479
45	20.944	.282	.483
28	20.811	.289	.485
148	20.490	.306	.593
22	20.447	.308	.547
117	20.411	.310	.497
80	20.295	.316	.493
40	20.276	.318	.435
72	20.196	.322	.412
33	20.169	.323	.361
10	20.044	.330	.365
145	20.028	.331	.310
13	19.729	.348	.412
6	19.729	.348	.347
100	19.727	.348	.287
124	19.500	.362	.349
98	19.338	.371	.378
88	19.225	.378	.379
138	19.178	.381	.344
101	19.161	.382	.294
128	19.157	.382	.241
114	19.009	.391	.261
17	18.700	.411	.373
58	18.646	.414	.343
61	18.639	.414	.289
90	18.630	.415	.239
132	18.564	.419	.221
18	18.459	.426	.222
126	18.278	.438	.261
147	18.239	.440	.230
96	17.985	.457	.311
139	17.958	.458	.270
134	17.953	.459	.221

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
53	17.909	.462	.195
127	17.666	.478	.266
131	17.535	.487	.284
85	17.526	.487	.235
92	17.447	.493	.226
35	17.340	.500	.230
37	17.278	.504	.213
73	17.253	.506	.179
20	17.247	.506	.142
110	17.157	.512	.139
95	16.807	.536	.254
87	16.544	.555	.354
1	16.526	.556	.305
29	16.520	.556	.253
4	16.396	.565	.268
24	16.280	.573	.280
135	16.157	.582	.296
47	15.998	.593	.335
62	15.752	.610	.434
102	15.621	.619	.459
109	15.595	.621	.411
141	15.354	.638	.512
77	15.338	.639	.455
48	15.327	.639	.397
129	15.244	.645	.387
26	15.154	.651	.382

Lampiran 8. DEGREE OF FREEDOM

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 171
 Number of distinct parameters to be estimated: 42
 Degrees of freedom (171 - 42): 129

Lampiran 9. UJI GOF

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	42	186.940	129	.001	1.449
Saturated model	171	.000	0		
Independence model	18	2087.969	153	.000	13.647

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.024	.887	.851	.669
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.343	.167	.069	.149

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.910	.894	.970	.964	.970
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	.055	.036	.072	.310
Independence model	.291	.280	.303	.000

Lampiran 10. UJI HIPOTESIS

PENGARUH LANGSUNG

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- KL	.531	.115	4.630	***	par_16
KEP <--- KH	.446	.119	3.748	***	par_18
LOY <--- KL	.215	.098	2.193	.028	par_17
LOY <--- KH	.196	.097	2.010	.044	par_19
LOY <--- KEP	.580	.120	4.836	***	par_20
KL1 <--- KL	1.000				
KL2 <--- KL	1.062	.107	9.943	***	par_1
KL3 <--- KL	1.100	.116	9.485	***	par_2
KL4 <--- KL	1.043	.112	9.344	***	par_3
KL5 <--- KL	1.102	.113	9.737	***	par_4
KH1 <--- KH	1.000				
KH2 <--- KH	1.055	.109	9.654	***	par_5
KH3 <--- KH	1.052	.117	9.021	***	par_6
KH4 <--- KH	.960	.107	8.981	***	par_7
KEP1 <--- KEP	1.000				
KEP2 <--- KEP	1.093	.100	10.884	***	par_8
KEP3 <--- KEP	1.064	.105	10.169	***	par_9
LOY1 <--- LOY	1.000				
LOY2 <--- LOY	1.074	.096	11.216	***	par_10
LOY3 <--- LOY	1.194	.097	12.253	***	par_11
LOY4 <--- LOY	1.090	.089	12.288	***	par_12
LOY5 <--- LOY	1.164	.091	12.865	***	par_13
LOY6 <--- LOY	1.136	.088	12.908	***	par_14

PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KH	KL	KEP	LOY
KEP	.401	.500	.000	.000
LOY	.181	.207	.596	.000
LOY6	.000	.000	.000	.885
LOY5	.000	.000	.000	.881
LOY4	.000	.000	.000	.854
LOY3	.000	.000	.000	.861
LOY2	.000	.000	.000	.804
LOY1	.000	.000	.000	.801
KEP3	.000	.000	.800	.000
KEP2	.000	.000	.834	.000
KEP1	.000	.000	.781	.000
KH4	.745	.000	.000	.000
KH3	.762	.000	.000	.000
KH2	.783	.000	.000	.000
KH1	.767	.000	.000	.000
KL5	.000	.783	.000	.000
KL4	.000	.770	.000	.000
KL3	.000	.778	.000	.000
KL2	.000	.813	.000	.000
KL1	.000	.752	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KH	KL	KEP	LOY
KEP	.000	.000	.000	.000
LOY	.239	.298	.000	.000
LOY6	.371	.447	.527	.000
LOY5	.370	.445	.525	.000
LOY4	.358	.432	.509	.000
LOY3	.361	.435	.513	.000
LOY2	.337	.406	.479	.000
LOY1	.336	.405	.477	.000
KEP3	.321	.400	.000	.000
KEP2	.334	.417	.000	.000
KEP1	.313	.390	.000	.000

	KH	KL	KEP	LOY
KH4	.000	.000	.000	.000
KH3	.000	.000	.000	.000
KH2	.000	.000	.000	.000
KH1	.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

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : MUAMAR SIDQON
NIM : 20140410136
Prodi : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEWAJARAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA JASA PEMBERSIH SEPATU SHOES &
CARE DI YOGYAKARTA
Dosen Pembimbing : Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 19%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan




Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 30-04-2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I