

Lampiran 1.

Kuesioner penelitian

**KUESIONER
PENGARUH KEPANTASAN HARGA, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS DAN HARGA YANG DAPAT DITERIMA**

(STUDI PADA PT. KERETA API INDONESIA KELAS EKONOMI)

Identitas Responden

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Tanggal Pengisian :

1. Nama :

2. Umur : tahun

3. Jenis Kelamin :

4. Usia (tahun):

a. 14 – 18

b. 19 – 30

c. 31 – 40

d. 41 - 50

5. Pendidikan Terakhir : (silahkan pilih dengan tanda silang (X))

a. SD

b. SMP

c. SMA

d. Akademi/Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)

6. Pekerjaan :

a. Pegawai negeri

b. Pegawai swasta

c. Wiraswasta

d. Pedagang

e. Pelajar/Mahasiswa

f. Lainnya:

Petunjuk Pengisian:

1. Isilah daftar pertanyaan berikut dengan cara memberi tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

2. Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut:

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

VARIABEL KEPANTASAN HARGA						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Tiket kereta api kelas ekonomi terjangkau sesuai dengan tingkat ekonomi saya					
2	Harga tiket kereta api kelas ekonomi sesuai dengan kualitas yang saya rasakan					
3	PT.kereta api indonesia memberikan harga tiket kereta api kelas ekonomi sesuai dengan harapan saya					

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap kenyamanan yang disediakan oleh PT.kereta api Indonesia					
2	Saya merasa puas terhadap manfaat fasilitas yang disediakan olehPT.kereta api Indonesia					
3	Kereta api kelas ekonomi memberikan					

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN					
	pelayanan yang memuaskan				
4	Saya akan tepat waktu sampai tujuan dengan menggunakan kereta api kelas ekonomi				
5	Pihak PT.kereta api Indonesia ramah terhadap pelanggan				

VARIABEL LOYALITAS						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya akan datang kembali untuk menggunakan kereta api kelas ekonomi					
2	Saya akan tetap setia menggunakan jasa kereta api kelas ekonomi					
3	Bila ada kekurangan pada kereta api kelas ekonomi, saya tidak akan langsung beralih jasa					
4	Saya bersedia menyarankan kereta api kelas ekonomi sebagai pilihan utama kepada orang lain					
5	Saya akan menggunakan kereta api kelas ekonomi ketika saya ingin menggunakan jasa kereta api					

VARIABEL HARGA YANG DAPAT DITERIMA						
No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya siap mengeluarkan biaya lebih jika kereta api kelas ekonomi menyediakan pelayanan dan kenyamanan sesuai dengan keinginan saya					
2	Saya akan tetap menerima harga tertinggi untuk menggunakan kereta api kelas ekonomi					
3	PT.kereta api Indonesia kelas ekonomi sebagai perusahaan BUMN memberikan solusi yang diharapkan semua pengguna kereta api					

Lampiran 2

Output SPSS Uji Validitas & Reliabilitas (Pre-Test)

Variabel Kepantasan Harga

		Correlations			
		KH1	KH2	KH3	TOTAL
KH1	Pearson Correlation	1	,603**	,639**	,883**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110
KH2	Pearson Correlation	,603**	1	,550**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110
KH3	Pearson Correlation	,639**	,550**	1	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110
TOTAL	Pearson Correlation	,883**	,823**	,858**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	4

Variabel Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	,668**	,627**	,362**	,501**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KP2	Pearson Correlation	,668**	1	,662**	,457**	,588**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KP3	Pearson Correlation	,627**	,662**	1	,374**	,511**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110

KP4	Pearson Correlation	,362**	,457**	,374**	1	,304**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KP5	Pearson Correlation	,501**	,588**	,511**	,304**	1	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000
	N	110	110	110	110	110	110
TOTAL	Pearson Correlation	,800**	,870**	,814**	,656**	,746**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	6

Variabel Loyalitas

Correlations

		L1	L2	L3	L4	L5	TOTAL
L1	Pearson Correlation	1	,623**	,449**	,562**	,582**	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
L2	Pearson Correlation	,623**	1	,724**	,569**	,510**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
L3	Pearson Correlation	,449**	,724**	1	,407**	,384**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
L4	Pearson Correlation	,562**	,569**	,407**	1	,640**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
L5	Pearson Correlation	,582**	,510**	,384**	,640**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110
TOTAL	Pearson Correlation	,811**	,863**	,742**	,795**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	6

Variabel Harga

Correlations

		H1	H2	H3	TOTAL
H1	Pearson Correlation	1	,238 [*]	,484 ^{**}	,766 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,012	,000	,000
	N	110	110	110	110
H2	Pearson Correlation	,238 [*]	1	,318 ^{**}	,698 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,012		,001	,000
	N	110	110	110	110
H3	Pearson Correlation	,484 ^{**}	,318 ^{**}	1	,790 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	110	110	110	110
TOTAL	Pearson Correlation	,766 ^{**}	,698 ^{**}	,790 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**.. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

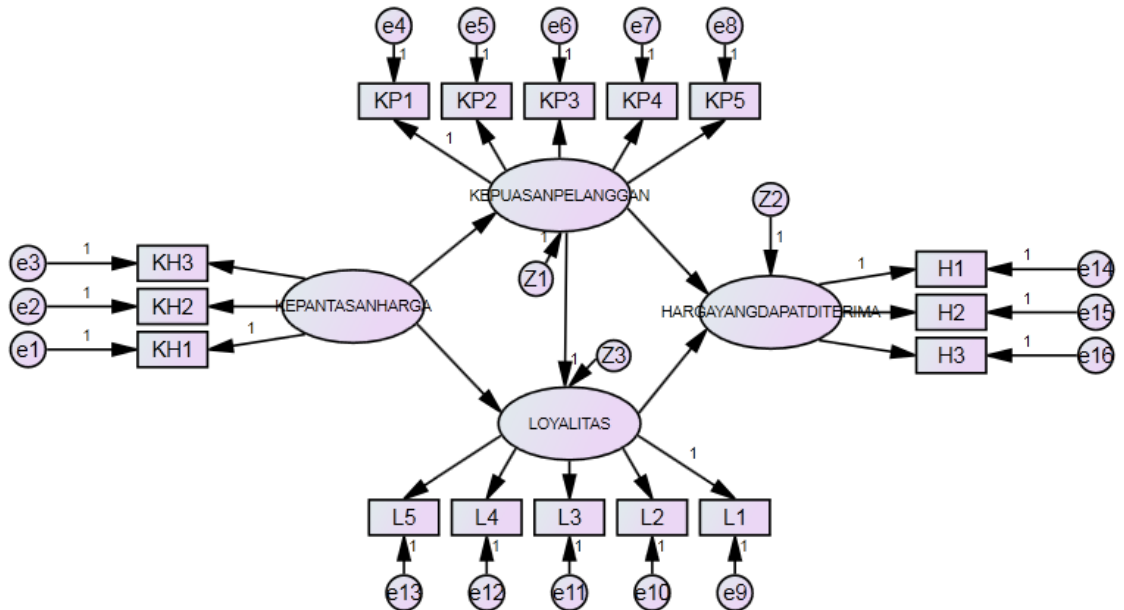
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	4

Lampiran 3

Hasil AMOS

a. Model pengukuran



Lampiran 4

b. Notes for model

Notes for Model

Computation of degrees of freedom (Default model)

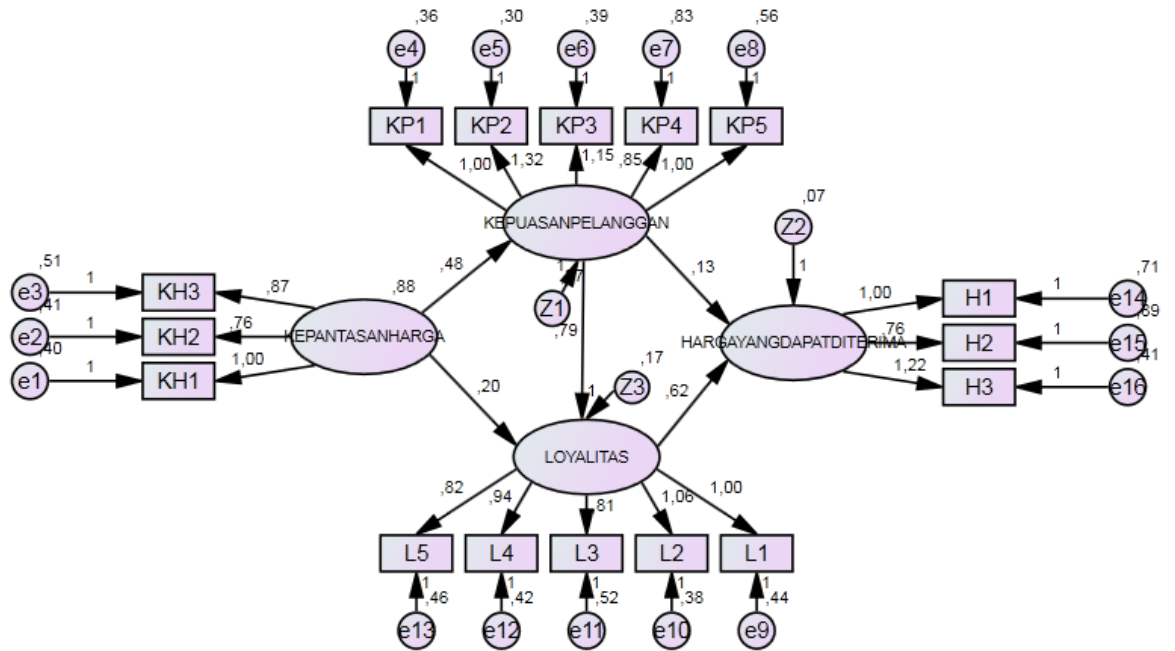
Number of distinct sample moments	136
Number of distinct parameters to be estimated	37
Degrees of freedom (136-37)	99

Result (Default model)

Minimum was achieved	
Chi-square	201,339
Degrees of freedom	99
Probability level	,000

Lampiran 5

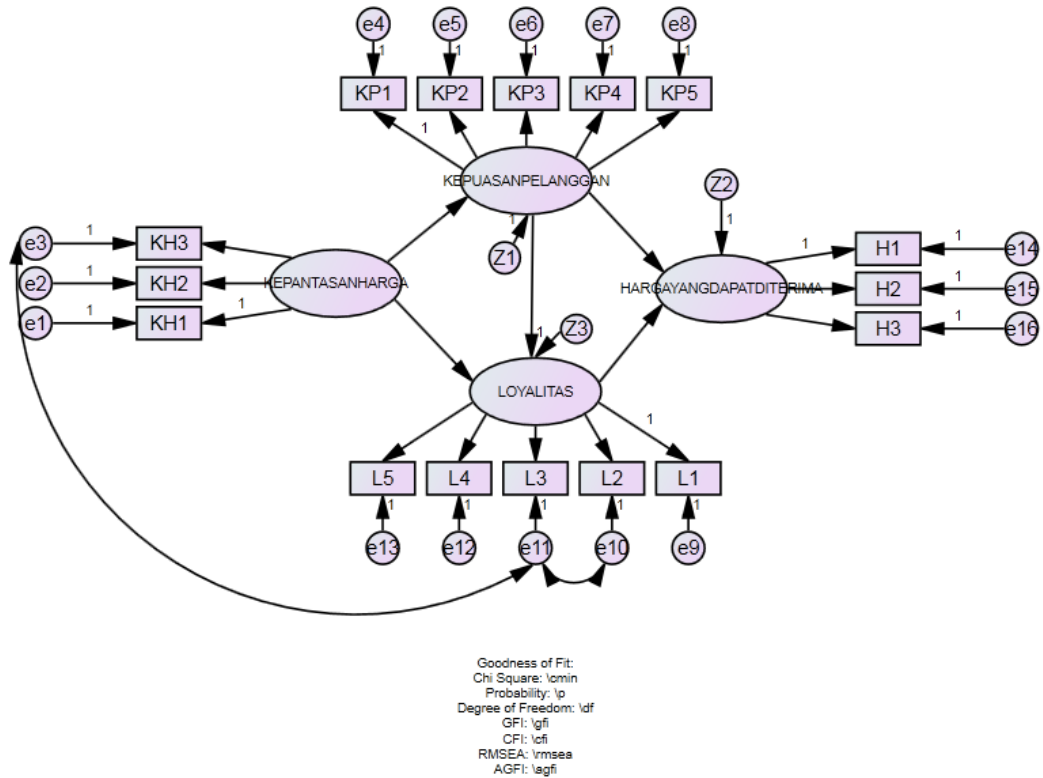
c. Goodness of fit sebelum modifikasi



Goodness of Fit:
 Chi Square: 201.339
 Probability: .000
 Degree of Freedom: 99
 GFI: .821
 CFI: .885
 RMSEA: .097
 AGFI: .754

Lampiran 6

d. Goodness of fit setelah modifikasi



Lampiran 7

e. Standardized regression weights

	Estimate
KEPUASANPELANGGAN <--- KEPANTASANHARGA	,659
LOYALITAS <--- KEPANTASANHARGA	,238
LOYALITAS <--- KEPUASANPELANGGAN	,682
HARGAYANGDAPATDITERIMA <--- KEPUASANPELANGGAN	,143
HARGAYANGDAPATDITERIMA <--- LOYALITAS	,783
KH1 <--- KEPANTASANHARGA	,828
KH2 <--- KEPANTASANHARGA	,743
KH3 <--- KEPANTASANHARGA	,751
KP1 <--- KEPUASANPELANGGAN	,751

			Estimate
KP2	<---	KEPUASANPELANGGAN	,854
KP3	<---	KEPUASANPELANGGAN	,785
KP4	<---	KEPUASANPELANGGAN	,540
KP5	<---	KEPUASANPELANGGAN	,674
L1	<---	LOYALITAS	,766
L2	<---	LOYALITAS	,808
L3	<---	LOYALITAS	,664
L4	<---	LOYALITAS	,754
L5	<---	LOYALITAS	,693
H1	<---	HARGAYANGDAPATDITERI MA	,597
H2	<---	HARGAYANGDAPATDITERI MA	,451
H3	<---	HARGAYANGDAPATDITERI MA	,767

Lampiran 8

f. Regression weights

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASANPELANGGAN	<---	KEPANTASANHARGA	,482	,087	5,536	***	par_13
LOYALITAS	<---	KEPANTASANHARGA	,202	,100	2,020	,043	par_14
LOYALITAS	<---	KEPUASANPELANGGAN	,790	,158	5,006	***	par_15
HARGAYANGDAPATDITERI RIMA	<---	KEPUASANPELANGGAN	,131	,212	,618	,536	par_16
HARGAYANGDAPATDITERI RIMA	<---	LOYALITAS	,617	,191	3,235	,001	par_17
KH1	<---	KEPANTASANHARGA	1,000				
KH2	<---	KEPANTASANHARGA	,760	,101	7,535	***	par_1

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KH3	<---	KEPANTASANHARGA	,867	,110	7,872	***	par_2
KP1	<---	KEPUASANPELANGGAN	1,000				
KP2	<---	KEPUASANPELANGGAN	1,318	,146	9,000	***	par_3
KP3	<---	KEPUASANPELANGGAN	1,154	,141	8,208	***	par_4
KP4	<---	KEPUASANPELANGGAN	,852	,158	5,399	***	par_5
KP5	<---	KEPUASANPELANGGAN	,996	,144	6,906	***	par_6
L1	<---	LOYALITAS	1,000				
L2	<---	LOYALITAS	1,059	,123	8,620	***	par_7
L3	<---	LOYALITAS	,805	,118	6,799	***	par_8
L4	<---	LOYALITAS	,937	,118	7,948	***	par_9
L5	<---	LOYALITAS	,823	,112	7,332	***	par_10
H1	<---	HARGAYANGDAPATDITERIMA	1,000				
H2	<---	HARGAYANGDAPATDITERIMA	,762	,198	3,842	***	par_11
H3	<---	HARGAYANGDAPATDITERIMA	1,218	,210	5,788	***	par_12